

# Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS



## **TESIS**

LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA  
PRODUCTIVIDAD” EN LA EMPRESA GRUPO FACTORIA  
FIGAR S.A.C. DE LA CIUDAD DE HUANUCO 2018.

**para optar el título profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**TESISTA**

Bach. CAMPOS ROJAS, LILA BLANCA

**ASESOR**

MG. SIMEÓN SOTO ESPEJO

Huánuco - Perú

2018

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 15:00 horas del día 17 del mes de Julio del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

**(Presidente)**

Lic. Diana Huerto Orizano

**(Secretaria)**

Ing. Cecilia del Pilar Rivera López

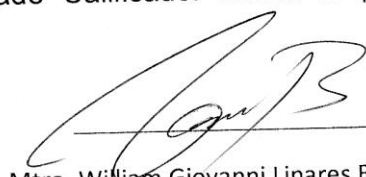
**(Vocal)**

Nombrados mediante la Resolución N°1041-2018-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA GRUPO FACTORÍA FIGAR S.A.C DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO - 2018**", presentado por el (la) Bachiller **CAMPOS ROJAS, Lila Blanca**; para optar el título Profesional de **Lic. Administración de Empresas**.

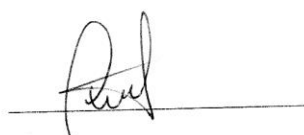
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de Buena (Art.45).

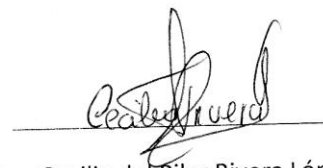
Siendo las 15:40 horas del día 17 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
**PRESIDENTE (A)**



Lic. Diana Huerto Orizano  
**SECRETARIO (A)**



Ing. Cecilia del Pilar Rivera López  
**VOCAL**

### **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme brindado salud para lograr mis objetivos académicos.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento por sus consejos, valores y su motivación, que ha permitido ser una persona de bien.

### **AGRADECIMIENTOS**

A mi universidad, por haberme permitido formarme y en ella, gracias a todos esas personas que fueron partícipes de este proceso ya sea de manera directa e indirecta.

A mi asesor por guiar el proceso y culminación de esta investigación con dedicación y esfuerzo

A mi familia por su apoyo constante e incondicional que me ha impulsado para conseguir mis metas.

## INDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
RESUMEN.....	III
INTRODUCCION.....	IX
CAPITULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	11
1.1. Descripción del problema.....	11
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.3. Objetivo General.....	13
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.5. limitaciones de la Investigación.....	14
1.6. Viabilidad de la Investigación .....	15
CAPITULO II.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	16
2.2. Bases Teóricas.....	20
2.3. Definiciones Conceptuales.....	43
2.4. Hipótesis.....	44
2.5. Sistema de Variables.....	45
2.6. Operacionalización de Variables (Dimensión e Indicadores) .....	45
CAPITULO III.....	47
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....	47
3.1. Tipo de Investigación: investigación aplicada .....	47
3.2. Población y Muestra.....	48
3.3. técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.4. técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	50
CAPITULO IV.....	51
RESULTADOS.....	51
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	51

<b>CAPITULO V.....</b>	<b>75</b>
<b>DISCUSION DE RESULTADOS.....</b>	<b>75</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>82</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad, en la empresa Grupo factoría figar S.A.C de la ciudad de Huánuco 2018.

Se formula el problema: ¿De qué manera la gestión de recursos humanos incide en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco - 2018?; también se planteó la hipótesis: la gestión de recursos humanos incide significativamente en la productividad de la empresa “Grupo Factoría Figar s.a.c.”

La metodología empleada es investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y diseño investigación no experimental de corte transversal correlacional; la población está conformada por 12 empleados de la empresa GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C lo cual, la misma población es igual a la muestra debido al número reducido; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y ficha de recolección de datos; como instrumento el cuestionario compuesta de 17 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, así mismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.229 en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación donde la gestión de recursos humanos no incide en la productividad.

En la hipótesis específica 1: reclutamiento y la productividad el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.656 así podemos decir que se acepta la hipótesis entonces el reclutamiento si incide en la productividad.

En la hipótesis específica 2: selección de personal y la productividad el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.036 no acepta la hipótesis de la selección de personal no incide en la productividad.

En la hipótesis específica 3: capacitación y desarrollo y productividad el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.067 donde no acepta la hipótesis de que la capacitación y desarrollo no incide en la productividad.

**Palabras Clave:** la gestión de recursos humanos, productividad, eficiencia, eficacia



## SUMMARY

The main objective of this research work is to determine the relationship between human resources management and productivity, in the company Grupo factoría figar S.A.C of the city of Huánuco 2018.

The problem is formulated: How does the management of human resources affect the productivity of the company "GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C." in the city of Huánuco - 2018 ?; The hypothesis was also raised: human resources management has a significant impact on the productivity of the company "Grupo Factoría Figar s.a.c."

The methodology used is applied research, quantitative approach, descriptive level - correlational and non-experimental research design of correlational cross-section; the population is made up of 12 employees of the company GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C which, the same population is equal to the sample due to the reduced number; for data collection, the survey technique and data collection card were used; As an instrument, the questionnaire was composed of 17 questions in Likert scale measurement, after which these results were processed, analyzed and studied through the SPSS statistical program, and to measure the level of correlation of the variables, the correlation test was used. of Spearman, obtaining the correlation coefficient has a value of 0.229 in this sense, the research hypothesis is rejected where the management of human resources does not affect productivity.

In the specific hypothesis 1: recruitment and productivity the correlation coefficient has a value of 0.656 so we can say that the hypothesis is accepted then the recruitment if it affects productivity.

In specific hypothesis 2: personnel selection and productivity the correlation coefficient has a value of 0.036 does not accept the hypothesis of the selection of personnel does not affect productivity.

In the specific hypothesis 3: training and development and productivity the correlation coefficient has a value of -0.067 where it does not accept the hypothesis that training and development does not affect productivity.

Keywords: human resources management, productivity, efficiency, effectiveness

## **INTRODUCCIÓN**

La presente tesis tiene como investigación principal la gestión de recursos humanos y la productividad la cual fue elaborada con la colaboración de los empleados de la empresa Grupo Factoría Figar SAC Huanuco-2017. El objetivo fundamental era analizar las dos variables y su incidencia. De una parte, tenemos el uso de la gestión de recursos humanos y cómo este se relaciona con la productividad de los empleados de esta empresa. Aplicamos la metodología científica que está sustentada en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Académico Profesional De Administración De Empresas. Ubicando en la primera parte de la tesis el fundamento con la descripción del problema, los objetivos que planteamos, también la justificación e importancia de la misma. En la segunda parte encontramos tesis similares como referencia de nuestra investigación, que nos aporta conceptos claros y precisos de lo que estamos investigando. Aportes de autores importantes se reproducen en esta sección, así como términos básicos que son usados en toda la investigación. En la tercera y cuarta parte de la tesis considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los empleados cuyas respuestas han contribuido en el desarrollo de la última parte, en el que demostramos las diferentes hipótesis específicas planteadas en la tesis. La presentación de los resultados finales se ha dividido en función a los objetivos planteados, cada subtítulo tiene su propia contrastación de hipótesis.

Presentamos la contrastación de la hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los empleados de la empresa y su relación con la gestión de recursos humanos.

Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis permitirán para que a la empresa tomar decisiones futuras respecto al uso de las estrategias de precio para aumentar sus ventas.

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACION

#### 1.1. Descripción del problema

En la actualidad vemos como cada día las personas son más valoradas como activos estratégicos, ya que son éstas quienes llevan en última instancia a las empresas hacia el éxito. Es por esta razón, que resulta decisivo para las grandes empresas contar con profesionales capaces de gestionar, liderar y descubrir el potencial de sus equipos profesionales. Las empresas tienen como prioridad ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y al logro deseado, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan. Desarrollar la relación de interactuar directamente con las personalidades de los integrantes, Para poder manejar correctamente al personal de una empresa y evitar conflictos y sobre todo que las empresas puedan crecer

Embajador de la Unión Europea en México; y Mario Cimoli, director de la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de la cepal. Los representantes destacaron, en primer lugar, la importancia del proyecto Euromipyme, desarrollado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Unión Europea, que busca acelerar los aprendizajes institucionales en materia de micro, pequeñas y medianas empresas, y llamaron a seguir profundizando la cooperación entre ambas regiones tomando en cuenta la rápida transformación tecnológica observada en el mundo.

También plantearon la necesidad de fomentar el diálogo público-privado para que las pymes puedan adoptar nuevas tecnologías y desarrollar la innovación en el marco de la llamada industria, dominada por sistemas ciberfísicos, productos inteligentes y la irrupción de la Internet de las cosas, la hiper conectividad y la analítica de grandes datos. “Estamos en una nueva etapa en la organización de la producción en el mundo”, alertó Mario Cimoli durante su presentación. América Latina y el Caribe está retornando a tasas positivas de crecimiento, pero aún hay grandes

desafíos en materia de inversión y productividad, dijo. “La falta de competitividad de la industria se refleja en déficits comerciales importantes en maquinaria, equipo, insumos intermedios y bienes de consumo”, indicó.

Las pymes generan más del 60% del empleo en América Latina y Latina, pero son responsables de solo el 28% del producto interno bruto (PIB) y apenas 8,4% de las exportaciones.

En la actualidad la empresa grupo factoría figar S.A.C. en la ciudad de Huánuco; es una empresa dedicada a la venta de repuestos de vehículos, maquinaria pesado, y brinda servicio de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo, servicios de reparación y construcción; la relación que utiliza es la comunicación con entidades públicas lo cual trata de cumplir con los requerimientos solicitados, realizar servicios a costos accesibles, busca diferenciarse mediante el servicio q ofrece con productos originales y de garantía.

La gestión de recursos humanos es una parte muy importante dentro de la empresa que ve diferentes aspectos como el reclutamiento, selección de personal, capacitación y desarrollo; dentro de la empresa se desconoce si están realizando una buena gestión de recursos humanos y si están utilizando adecuadamente todos estos aspectos y como tiene impacto en la productividad de la empresa como en las ventas de repuesto de vehículos y maquinaria pesada, servicio de mantenimiento preventivo y correctivo y otros servicios, ya que muchas micro empresas realizan sus actividades de manera empírica, se basan al conocimiento q tienen para poner en marcha y realizar sus actividades.

con la investigación se Trata de medir la eficiencia y eficacia, la calidad del trabajo de los trabajadores, si están cumpliendo con los servicios que brinda aun tiempo adecuado y empleando los recursos necesarios.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la gestión de recursos humanos incide en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco - 2018?

### **1.2.2 Problema específico**

- ¿de qué manera el reclutamiento incide en la productividad de la empresa "grupo factoría figar S.A.C. "en la ciudad de Huánuco, 2018?
- ¿de qué manera la selección de personal incide en la productividad de la empresa "grupo factoría figar S.A.C." en la ciudad de Huánuco, 2018?
- ¿de qué manera la capacitación y desarrollo incide en la productividad de la empresa “grupo factoría figar S.A.C” en la ciudad de Huánuco, 2018?

## **1.3 OBJETIVO GENERAL**

analizar la gestión de recursos humanos y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018

### **1.3.1 objetivos específicos**

- analizar el reclutamiento y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018
- analizar la selección de personal y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018
- analizar la capacitación y desarrollo y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad Huánuco, 2018

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

- JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Las conclusiones y recomendaciones permitirá desarrollar e implementar a las empresas del mismo rubro gestionar mejor los recursos humanos, poner más empeño en cuanto al capital humano ya que ellos son dignos de pertenecer y ser miembros de una determinada empresa que tendrá mayor impacto en la productividad y que estén totalmente motivados para que puedan ser eficiente y eficaz.

- **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

En la presente investigación se emplea métodos científicos validados, partiendo por el inductivo al deductivo, siendo la observación que permite complementar con la información que se desea obtener. El estudio tiene la finalidad de usar las técnicas y metodologías, empleando instrumentos, lo cual va ser necesario para mejorar la gestión de recursos humanos y aumentar su productividad y resolverlo de manera estratégica y organizada para su beneficio

- **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La investigación permitirá mediante Los resultados obtenidos que la empresa mejore y tome mejores decisiones respecto a la gestión de recursos humanos y así aumentar su productividad. La información estará sometida a la respuesta de sus propios empleados. Por lo tanto, será un buen material para la empresa.

## **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION**

Se tiene reducido tiempo para realizar la investigación Debido que la tesista dividir sus responsabilidades laborales, y esto afectara en cuanto a la elaboración del proyecto y se realizara en un menor tiempo programado.

## **1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION**

La presente investigación es viable porque el personal que labora en la empresa colaborará desinteresada e incondicionalmente, por cuanto los

resultados de la investigación también son de su interés y contribuir con la encuesta para su realización y materializar el presente proyecto, gracias a la información

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN



### 2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**Autor:** Cabrera Soliz Elizabeth

**Título:** “la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en mabetex distribuidora textil de la ciudad de Ambato”

**Universidad:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**Año:** 2005

**Conclusión:**

1. La efectividad organizacional es eficiente por parte de todo el personal, ya que siempre se apoyan en equipos de trabajo y mejoran su desempeño laboral; a pesar de contar con conocimientos empíricos.
2. La distribuidora textil no cuenta con un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral, por esta razón no existe un entrenamiento hacia su personal, lo cual no se mide el grado de eficiencia y calidad de desempeño.
3. La capacitación actual que realiza la dirección de la empresa es deficiente para mejorar o explotar el talento que cada empleado posee.
4. La administración del personal para el análisis de puestos siempre lo realizan mediante entrevistas o la observación directa, con estas técnicas no pueden conocer con exactitud las capacidades que posee el trabajador para desempeñar con eficiencia el puesto que lo otorgan.
5. Una empresa para ser productiva debe contar con un talento humano motivado, siempre mejorando sus destrezas y habilidades para que su desempeño laboral sea eficiente, efectivo y productivo.

**Autor:** La Torre M. Felisa.

**Título:** La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral Tesis doctoral.

**Universidad:** Universidad de Valencia, facultad de psicología, Valencia - España

**AÑO:** 2013

## **CONCLUSIÓN:**

1. Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “soft” se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados. Estas prácticas analizadas desde una visión universalista muestran ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, siempre y cuando estén fuertemente implantadas y sean visibles para los empleados, aun cuando sean informadas por los empleados o por los directivos de recursos humanos de la organización.
2. Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redunda en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento.
3. Tanto el contrato psicológico (cumplimiento de las promesas realizadas por la organización) como la reciprocidad del contrato psicológico y normativo se ven favorecidos por las prácticas de RRHH orientadas al compromiso en el desempeño.

### **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

**Autor:** ELBER DONY CCOICCA MEZA

**Título:** “relación gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ENSIL E.I.R.L Huancayo 2016- 2017

**Lugar:** universidad continental - Huancayo

**Año:** 2017

#### **Conclusión:**

1. Respecto al objetivo general, el cual es: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa ENSIL E.I.R.L. se ha determinado una relación directa entre ambas variables, es

decir, al mejorar la gestión del talento humano es posible que mejore el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ENSIL E.I.R.L. A su vez, esta mejora pueda repercutir en la reducción de errores y no se vea afectada la empresa en su rentabilidad.

2. Respecto a los objetivos específicos, se ha determinado que el proceso de aplicación, remuneración, desarrollo, retención y control/monitoreo tienen una relación directa con el desempeño laboral; es decir, las mejoras pueden repercutir en el desempeño de los colaboradores de la empresa ENSIL E.I.R.L. Asimismo, la dimensión del proceso de admisión no tiene una relación directa con el desempeño laboral.

3. Respecto a los antecedentes presentados en el capítulo II, se pudo analizar que en la actualidad las variables de la gestión del talento humano y el desempeño laboral son aspectos analizados y evaluados con la intención de poder mejorar ya sea la motivación, el desempeño, el trabajo en equipo, la comunicación entre otros aspectos. Además esto contribuye que las empresas puedan mejorar su rentabilidad, tomando en cuenta que las dos variables estudiadas de la investigación están relacionadas a otros factores de la empresa.

4. Respecto a las dos variables de estudio, gestión del talento humano y el desempeño laboral, los resultados obtenidos determinaron una correlación directa que permitieron identificar las ineficiencias de la empresa, Tal es así, que despierta el interés y se formule un profundo análisis interno en la empresa ENSIL.

5. Asimismo, en cuanto a los encuestados de la empresa ENSIL, la mayoría de los colaboradores se encuentran desmotivados para trabajar y cumplir sus tareas en la empresa. Esto permite visualizar que, en la empresa en referencia, la gente en general se halla insatisfecha. La fuente principal de su desmotivación son cuestiones relacionadas con las relaciones interpersonales, la falta de consideración por parte de los superiores, cuestiones relacionadas con el salario y premios e incentivos como retribución de su esfuerzo.

### 2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

**Autor:** NOLBERTO RAMOS, MARIBEL CALIXTA

**Título:** “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHANAQUI, 2017”

**Lugar:** UNIVERSIDAD DE HUANUCO

**Año:** 2017

**Conclusión:**

- 1) La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador
- 2) La selección de personal y calidad de vida laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo.
- 3) La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo.
- 4) La capacitación de personal y calidad de vida laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo.

**Autor:** VALDIVIESO ECHEVARRIA, Amancio Rodolfo

**Título:** “la motivación y el desempeño laboral administrativo de la sede de la dirección regional de educación sub- región Huánuco”

**Lugar:**

**Año:** 1992

**Conclusión:**

1. “Los empleados técnicos, profesionales administrativos de la sede de la dirección general de educación Sub-Región Huánuco no se encuentran motivados óptimamente en sus puestos de trabajo. Sin embargo los profesionales (jefes de área) indican que motivan a sus subordinados para el cumplimiento de sus funciones con eficiencia en un 85%.
2. Existe una relación directa entre la motivación y el rendimiento (préstamo de servicio) del personal profesional y técnico de la sede de la Dirección General de Educación Sub-Región Huánuco
3. Dentro de la jerarquía de las necesidades, el empleado satisface las fisiológicas y las de seguridad como básicos, en un índice no significativo.
4. El sistema de motivación que aplica los jefes es de carácter personal, mas no se basan en normas de motivación.
5. Los empleados tienen una serie de problemas o dificultades para el mejor cumplimiento de sus funciones, uno de ellos es de carácter económico.”

## 2.2 BASES TEORICAS

### 2.2.1 La Gestión de Recursos Humanos

(Idalberto, 2000) Define que es un conjunto de principios, procedimientos e instituciones que procuran la mejor selección, educación, y armonización de los servidores de una organización. Su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otros

Según (EOI ESCUELA DE ORGANIZACION INDUSTRIAL, 2013) el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales.

La Gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura.

La Gestión de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Administrar Recursos Humanos significa conquistar y mantener a las personas y miembros de una organización, en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

Los objetivos de la Gestión de Recursos Humanos derivan de los objetivos de la organización.

La Gestión de Recursos Humanos realiza el manejo integral en diferentes funciones desde el inicio al fin de una relación laboral como son:

- Reclutar y seleccionar el personal con el perfil seleccionado
- Capacitar y entrenar
- Evaluar el desempeño laboral
- Describir las responsabilidades que definen cada puesto en la organización
- Desarrollar programas, talleres, cursos, etc., y cualquier otro programa que vayan acorde al crecimiento y mejoramiento de los discernimientos del personal.
- Promocionar el desarrollo del liderazgo
- Ofrecer asistencia psicológica a los empleados en función de mantener un ambiente armónico entre todos.
- Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal
- Informar a los empleados ya sea mediante boletines, reuniones, memorándums o por vía mails, las políticas y procedimientos de recursos humanos.
- Supervisar la administración de los programas de ensayo
- Desarrollar un marco personal basado en competencias
- Avalar la variedad de puestos de trabajo como forma o vía de que una empresa triunfe en los distintos mercados.

## **2.2.2 IMPORTANCIA DE RECURSOS HUMANOS**

(EOI ESCUELA DE ORGANIZACION INDUSTRIAL, 2015) La gestión de recursos humanos contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos. y es una de las principales funciones de la empresa y es por eso que la manera en que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada momento, que tengan la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización.

La importancia de la gestión de los recursos humanos radica en que actualmente la empresa debe dar respuestas a los cambios experimentados en la sociedad en general y del mundo laboral en particular entre los que destacan:

- Aumento de la competencia y por lo tanto de la necesidad de ser competitivo.
- Los costos y ventajas relacionadas con el uso de los recursos humanos.
- La crisis de productividad
- El aumento del ritmo y complejidad de los cambios sociales, culturales, normativos, demográficos y educacionales.
- Los síntomas de las alteraciones en el funcionamiento de los lugares de trabajo.
- Las tendencias para la próxima década

Las organizaciones pueden lograr ventajas competitivas:

Mejoran la eficiencia o eficacia de la organización. El valor aumenta cuando los trabajadores encuentran medios para disminuir costos, proporcionar algo único a clientes o usuarios, o alguna combinación de estos puntos.

- Sus habilidades, conocimientos y capacidades no están al alcance de la competencia.
- Los demás no pueden imitar sus capacidades y contribuciones.
- Sus talentos pueden combinarse y desplegarse para trabajar en nuevas tareas en cuanto sea necesario.

La Gestión del Talento Humano moderna va más allá de la Administración de las Personas, sino que está orientada a la Gestión o Administración con las Personas. Este es el reto: lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras.

Para estar a la altura del nuevo rol que asume RRHH, los profesionales de RRHH o aquellos que desarrollan tal función, requieren también desarrollar cinco competencias claves:

**1. Conocimiento de la Organización.** – Entender los indicadores clave del éxito organizacional que ilustren las relaciones entre la inversión de RRHH y el impacto estratégico en la organización. El éxito de RRHH no se mide mediante sus actividades, sino en los resultados organizacionales. Cuando a los directivos de las organizaciones se les especifica qué prácticas de RRHH podrían mejorar la calidad de la gestión y qué resultados podrían esperarse, se muestran mucho más favorables a invertir en RRHH.

**2. Puesta en marcha de prácticas de Recursos Humanos.** – Ser capaz de identificar qué prácticas ofrecen una mayor rentabilidad respecto a la inversión, cuáles tienen el mayor impacto estratégico o influyen más en los trabajadores.

**3. Gestión cultural.** - Los profesionales de RRHH serían los llamados a trabajar en equipo con las áreas críticas y diseñar la mejora de los procesos. Asimismo, podría considerarse la participación de los usuarios en los procesos de mejora, tanto en el diagnóstico, como en las sugerencias y el diseño de las mejoras.

**4. Gestión del cambio.** - Los profesionales de RRHH deben comprender los factores que influyen y la situación



específica de sus organizaciones para poder responder de manera apropiada a las demandas y problemas que surjan en el camino.

**5. Credibilidad personal.** - Las personas que posean además una competencia de gestión estratégica del conocimiento serán cada vez más apreciados.

### **2.2.3 Objetivos de la gestión de los recursos humanos**

Los objetivos de la gestión de los recursos humanos deben contribuir con que la empresa produzca más y sea la mejor en fiel cumplimiento se estrategia de negocio. En ese marco la gestión de los recursos humanos busca mejorar el rendimiento del trabajo, ofrecer bienestar a los empleados y explicar claramente las tareas a desempeñarse. Los principales objetivos de la Gestión de Recursos Humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

#### **A) Objetivos Explícitos**

Simón (2003) Existen cuatro objetivos explícitos fundamentales a alcanzar mediante la gestión eficiente de los recursos humanos:

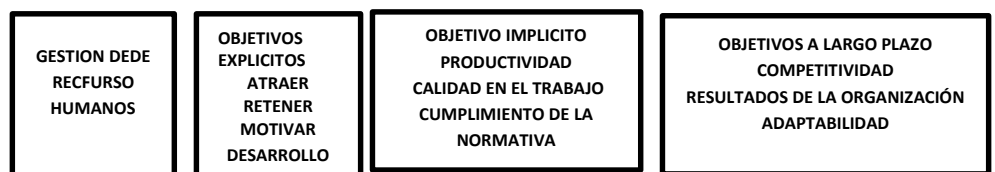
- Atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias de la empresa u organización.
- Retener a los empleados deseables
- Motivar a los empleados para que estos adquieran un compromiso con la empresa y se involucren en ella.
- Ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la empresa.

### **B) Objetivos implícitos**

Existen tres tipos de objetivos implícitos relacionados con los recursos humanos: mejora de la productividad, mejora de la calidad de vida en el trabajo y el cumplimiento de la normativa.

- Productividad
- Calidad de vida en el trabajo
- Cumplimiento de la normativa
- Objetivos a largo plazo

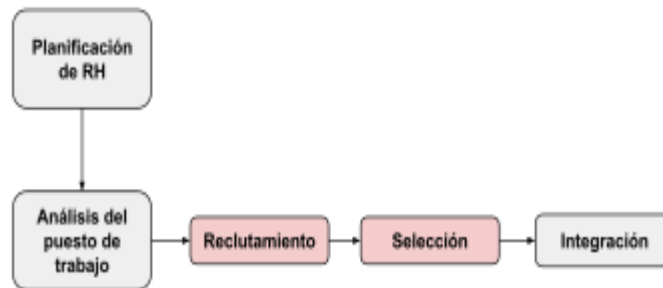
### **Diagrama de los Objetivos de la gestión de recursos humanos**



### **2.2.4 PROCESO DE RECLUTAMIENTO**

Chiavenato (1999) Define que el reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficientes para abastecer de modo adecuado el proceso de selección.

Chanez (2011) Dice que Existen una multitud de técnicas de reclutamiento que se pueden emplear con el fin de atraer candidaturas a nuestra oferta de trabajo. Estas podemos agruparlas, básicamente, en dos tipos o fuentes de reclutamiento: internas y externas.



Los departamentos de personal suelen tener a su cargo la función de reclutamiento en la mayor parte de las compañías, aunque los métodos de reclutamiento son muy variados. El reclutador inicia su labor identificando las vacantes que existen en la organización mediante la planeación de los recursos humanos o a petición específica de los gerentes en línea. El proceso de reclutamiento comienza con la búsqueda de candidatos/candidatas y termina en el momento que se reciben las solicitudes de empleo. Consiste en atraer a un número de personas de forma oportuna, en número suficiente y con las competencias adecuadas, pero antes de realizar esto, es importante precisar el número de personas que se requieren aproximadamente (dependiendo la oferta del mercado local) para ir detectando si existen personas en nuestro entorno cercano o no que puedan ocupar ese lugar.

El reclutamiento, por lo tanto, ayudará a adquirir cierto número de solicitantes para el trabajo, del cual se seleccionará a los próximos empleados. Esto a través de la planeación de RR. HH., análisis del puesto de trabajo, reclutamiento, selección, y finalmente la integración.

#### **A) INTERNO**

El reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de los empleados, los cuales pueden ser ascendidos o transferidos con promoción o por sus habilidades.

La ventaja que podemos citar es su economía, tanto en tiempo como en dinero. Además de conocer la formación, el conocimiento y la capacidad de desenvolverse en la institución del candidato, el seleccionado tendrá un mayor conocimiento sobre la empresa, su cultura, sus normas (sobre todo, el reclutamiento interno tiene efectos positivos sobre la empresa).

## **B) EXTERNO**

El reclutamiento es externo cuando al existir determinada vacante, una organización intenta llenarla con personas o candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento.

Las ventajas del procedimiento se centran en que aporta innovación y cambio a la empresa, además de aprovechar las inversiones de formación que han realizado otras empresas, aunque, sin embargo, conlleva mayores tiempos, un incremento en el coste del proceso, menores tasas de validez, así como una desmotivación del resto de trabajadores por las razones anteriormente aludidas.

## **C) MIXTO**

El reclutamiento mixto es aquel que está formado por candidatos del exterior (fuera de la empresa) y además, otras personas que pertenecen a la empresa es la mezcla de los candidatos internos y externos dentro del área.

### **2.2.5 SELECCIÓN DE PERSONAL**

Chiavenato (1999) conceptualiza a la selección de personal que consiste en escoger entre los candidatos reclutados a los más

adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal.

Según Chanez (2011) La misión de la selección de personal es integrar personal de la más alta calidad en respuesta a un modelo de planeación y desarrollo, con las competencias técnicas, laborales y desarrollo, con las competencias técnicas laborales y sociales que contribuyan al logro de las metas. La selección de personal puede ser definida como técnica y como proceso.

1. Como técnica. La selección de personal es una técnica de integración que tiene como finalidad proveer del recurso humano en cantidad, calidad, en el tiempo y al costo que la organización requiere para alcanzar sus objetivos.

2. Como proceso. La selección de personal está integrada por varias etapas, en cada una de las cuales se emplea una técnica con el propósito de recabar información sobre los conocimientos, experiencias, habilidades, intereses, personalidad, actitudes, valores, antecedentes y condiciones de salud de los aspirantes, con el fin de tomar una decisión de aceptación o de rechazo; todo ello mediante el uso de distintas técnicas o instrumentos (solicitud de empleo, entrevistas de selección, exámenes de conocimientos, psicométricos, médico y encuesta socioeconómica).

#### **2.2.5.1 OBJETIVOS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL**

Los objetivos que persigue la selección de personal incluyen:

■ Integrar a la empresa personal de la más alta calidad posible, el cual garantice el óptimo desempeño de una ocupación. Una ocupación, se integra por un conjunto de puestos que comparten determinadas características comunes, como: requisitos (de conocimientos, habilidad, experiencia, aptitudes, inteligencia, intereses y actitudes), condiciones de trabajo (maquinaria, equipo,

área, condiciones de trabajo), estudios formales (licenciatura en administración, en relaciones industriales o en gestión administrativa).

- Asegurar que la integración del personal sea oportuna, es decir, que se dé dentro de los límites planeados o preestablecidos de tiempo.

- Reducir los costos de capacitación, ya que se busca siempre reclutar y seleccionar a personas con conocimientos, formación, experiencias, habilidades, competencias, intereses, inteligencia y actitudes específicos que aseguren un desempeño óptimo del trabajo.

- Garantizar con la selección de personal la inversión (óptimo aprovechamiento de los recursos financieros, técnicos y humanos) destinada a la realización de esta actividad.

La práctica laboral de la selección de personal en las PYME varía demasiado, ya que en algunas sólo se utilizan solicitudes de empleo o entrevistas, en otras organizaciones, las dos técnicas mencionadas, o bien, además incluyen exámenes de conocimientos, pruebas de habilidades y exámenes psicométricos, entre otras. La manera como se realiza la selección del personal no sigue una misma metodología, ni se emplean los mismos instrumentos y mucho menos criterios; todo ello depende de múltiples factores relacionados con el perfil profesional del responsable de la PYME, el tamaño y giro de la misma, así como de los modelos de organización del trabajo y de los niveles de administración en general. Con base en la cantidad de instrumentos que se utilicen, la calidad de los mismos y la manera como se empleen, podemos hablar de tres categorías de selección en relación con su efectividad, las cuales identificaremos con estos nombres:

1. Selección de personal tradicional.

2. Proceso de selección de personal.

3. Investigación en selección o modelos de investigación para la selección de personal.

#### • **SELECCIÓN DE PERSONAL TRADICIONAL**

Desde hace ya varias décadas, Rivera (1978) define las técnicas tradicionales de selección como “formas de selección basadas en la costumbre”, y señala éstas: recomendaciones, cartas de referencia, referencias escritas y orales, fisonomía, impresión personal, fotografía, currícula, escritura y entrevista.

#### • **CARACTERÍSTICAS DE ESTA CATEGORÍA**

- En la mayoría de los casos se utilizan combinadas; es decir, se pide al candidato que presente su solicitud llena, la cual debe incluir referencias y fotografías.

- La información recabada por la mayor parte de estas técnicas está indirectamente relacionada (aunque en ocasiones puede no estarlo) con el desempeño real y eficiente del trabajo. Salvo la entrevista y la solicitud, que pueden validarse, para cumplir con tal propósito.

- No son técnicas confiables y válidas.

- No resultan útiles para cubrir las demandas de las pequeñas empresas, ni responden a las condiciones actuales (eficiencia y calidad).

- Sólo son técnicas complementarias

Su costo es bajo y es determinante también de la baja calidad de la selección y de los altos porcentajes de error en las decisiones tomadas, así como de los costos que esto representa cuando se consideran los gastos generados por las malas decisiones. A este conjunto de técnicas muy bien nos podríamos referir como técnicas primitivas, por su carácter subjetivo y poco útil. Desgraciadamente, en muchas de las PYME son las técnicas empleadas comúnmente,

de ahí que después tengan que enfrentar los problemas como altos costos de operación, baja productividad y calidad, entre otros.

#### • **PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

Ya desde la década de 1970, autores como Arias (1974), Blanco (1975) y Rivera (1978), incluyen estas técnicas ordenadas cronológicamente: análisis de puestos, vacante, requisitos, reclutamiento (fuentes y medios), solicitud, referencias, entrevista (preselección, selección y contratación), exámenes de conocimientos, exámenes psicométricos, encuestas socioeconómicas, examen médico, investigación de referencias e investigación de antecedentes no penales, como parte de un solo proceso de selección de personal que incluía varias etapas por las que debía pasar el aspirante para validar su capacidad para ocupar el puesto vacante.

#### • **CARACTERÍSTICAS DE ESTA CATEGORÍA**

- Se utilizan todas las técnicas con todos los candidatos.
- Hay orden de administración definido para cada técnica en función de las demás.
- Cada técnica funciona como una etapa-filtro, a la cual sólo llegan los candidatos que superaron, de acuerdo con criterios previamente definidos, la etapa anterior, y únicamente aprueban quienes llenan los requisitos establecidos para ésta, quienes, por ende, pasan a la siguiente etapa del proceso de selección.
- En cada etapa se administra un instrumento: se recaba información, se toma una decisión para cada candidato con base en los resultados obtenidos y se determina si éste continúa en el proceso o si es rechazado en ese momento.

#### • **LA SELECCIÓN DE PERSONAL**



- Se representan mediante diagramas de flujo o esquemas.
- La atención se centra únicamente en evaluar a los candidatos.
- Generalmente este modo de selección es más efectiva que la tradicional y más costosa.
- Participan generalmente varias personas como seleccionadores durante el proceso (personal de recursos humanos, gerentes y responsables de área).
- No en todos los casos se determina la validez y confiabilidad de las técnicas e instrumentos utilizados como exámenes de admisión.
- No se conoce el porcentaje de errores en las decisiones de selección.
- No se evalúa la efectividad de cada técnica de selección empleada.

Muy probablemente algunas de las técnicas utilizadas durante el proceso de selección pueden no estar relacionadas con el desempeño eficiente del trabajo y, por lo tanto, carecer de sentido, pues no proporcionan información confiable para la toma de decisiones de selección de personal. No obstante, lo anterior, es una alternativa que presenta ventajas sobre el uso de técnicas o instrumentos tradicionales.

## **2.2.6 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

Aguilar (2004) dice que la capacitación consiste en una actitud planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitud del colaborador.

La capacitación y el desarrollo que se aplica en las organizaciones deben concebirse precisamente con modelos de educación a través de los cuales es necesario formar una cultura de identidad empresarial basada en los valores sociales de la productividad y la calidad en las tareas laborales.

La capacitación debe cumplir con los objetivos y los principios personales, profesionales y laborales ya que formaran parte del desarrollo que conlleva a la empresa tener claro y presente como parte de su estilo de vida

Los beneficios que tiene una organización con la capacitación que se le da los trabajadores es que mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, y por lo consecuente eleva la moral de la fuerza de trabajo, y al mismo tiempo estimulando a cada colaborar mejorando la relación jefes-subordinados.

### **Etapas del proceso de capacitación y desarrollo**

Según HR FOCUS (1993) comprende 5 etapas

- Necesidad: el primer paso a este proceso es reconocer la necesidad de la empresa o de cada departamento, analizar a cada uno de los individuos.
- Diseño de la instrucción: aquí se reúnen los recursos o métodos necesarios para llevar a cabo la capacitación y se cumpla con el objetivo del aprendizaje durante la capacitación.
- Validación: este punto como su nombre lo dice, valida la capacitación mediante los participantes con la finalidad de garantizar la validez del programa.
- Aplicación: esta etapa el trabajador muestra sus habilidades e impulsa con éxito la capacitación.
- Evaluación y seguimiento: aquí se evalúan la reacción, el aprendizaje de cada capacidad, el comportamiento y por seguimiento se llevará dentro de la empresa donde se determina la mejoría en su desempeño laboral.

### **Desarrollo**

Toda empresa que en su presupuesto incluya el desarrollo de programas de capacitación, dará a conocer a sus empleados el interés que tiene en ellos como personas, como trabajadores, como parte importante de esa organización.

La capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:

Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva. Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles, Elevar la moral de la fuerza laboral ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa. Obtener una mejor imagen.

- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejorar la relación jefe-subalterno.
- Preparar guías para el trabajo.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- Contribuir a la formación de líderes dirigentes.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Promover la comunicación en toda la organización.
- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.

### **2.2.3 PRODUCTIVIDAD.**

Mejía (2008) Explica que la productividad Medida del valor que los trabajadores aportan a nivel individual a los bienes y servicios de la organización Cuanto mayor es la producción por individuo, mayor será la productividad de la organización.

Galindo (2015) Dice que la productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo

Robbins y Coulter (2000) La definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano,

#### **2.2.4 Beneficios de la productividad.**

Bain (2003) Indica que la importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos.

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

#### **2.2.5 Medición de la productividad.**

GAITHER Y FRAZIER (2000), definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

#### **2.2.6 Indicadores de productividad.**

Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

##### **2.2.6.1 Eficacia.**

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

Formula: RA/ RE

Donde: R= resultado A= alcanzado

#### **2.2.6.2 Eficiencia.**

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

$$\frac{(RA/CA*TA)}{(RE/CE*TE)}$$

Donde: R= resultado A= alcanzado C= costo T= tiempo E= esperado

#### **2.2.6.3 Efectividad.**

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos. La efectividad se expresa en porcentaje (%)

$$\frac{\text{Puntaje de eficiencia} + \text{Puntaje de eficacia}}{2} \times \frac{\text{Máximo puntaje}}{100}$$

rangos	puntos	Rangos muy eficiente >	puntos
0 – 20%	0	Muy eficiente > 1	5
21 – 40%	1		
41 – 60%	2	Eficiente = 1	3
61 – 80%	3		
81 – 90%	4	Ineficiente < 1	1
- 91% >>	5		

## 2.2.7 Factores que influyen en la productividad.

Schroeder (2002), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales.

Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

### 2.2.7.1 El entorno.

La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

#### **2.2.7.2 Características del trabajo.**

La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito;

- Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
- Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
- Instalar un sistema administrativo interno.
- Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.
- Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

#### **2.2.8 Factores para mejorar la productividad.**

Bain (2003), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

##### **2.2.8.1 Factores internos.**

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

- Factores duros Producto. La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.
- Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.
- Tecnología. La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.
- Materiales y energía. En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.
- Factores blandos. Persona. Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.
- Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.
- Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.



- Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

#### **2.2.8.2 Factores externos.**

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se

esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes.

- Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.
- Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.
- Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

- Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.
- Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

Robbins y Coulter (2005), indican que la productividad es una combinación de las variables de persona y operaciones. Señalan que W. Edward Deming, consultor en administración y experto en calidad, señaló 14 puntos para mejorar la productividad de la gerencia.

- Crear constancia en los propósitos.
- Adoptar una nueva filosofía. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. Establecer liderazgo.
- Eliminar slogans vacíos.
- Eliminar cuotas numéricas.
- Establecer entrenamiento dentro del trabajo.
- Desechar temores.
- Romper barreras entre departamentos.
- Tomar acciones para lograr la transformación.
- Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio.
- Desistir de la dependencia en la inspección en masa.
- Remover barreras para apreciar la mano de obra.
- Reeducar vigorosamente. Así mismo señalan las reglas para el éxito de la productividad;
- Tratar a las personas con respeto y confianza.
- Ser innovador y no un imitador, ser un líder y no un seguidor, en todos los productos y servicios.

- Aplicar sistemáticamente la regla de las 3 P, por la cual el éxito depende de la planeación, la preparación y la paciencia.
- Implementar un programa de participación en las ganancias en función a los resultados en materia de productividad total.
- Ser plenamente optimista al gestionar el cambio.
- Administrar la tecnología con un sentido total e integrador.
- Enfocarse y pensar en términos sistémicos e interdisciplinarios, y no en pensamientos y actitudes funcionales.
- Hacer prevalecer el trabajo en equipo por sobre las actitudes individualistas.
- Practicar la administración con el ejemplo.
- Imponerse objetivos altos.
- Buscar permanentemente el salto cuantitativo y
- cualitativo.

### 2.3. Definiciones Conceptuales

- **Especializada**, es el proceso por el que un individuo, un colectivo o una institución se centran en una actividad concreta o en un ámbito intelectual restringido en vez de abarcar la totalidad de las actividades posibles o la totalidad del conocimiento.
- **Reclutar**, refiere a la acción de alistar reclutas para llevar a cabo una misión u objetivo especial en cualquier ámbito, ya sea en una empresa, en un ejército, en una investigación periodística, en una organización. Es decir, es una acción que consiste en la reunión de la mayor cantidad de gente posible para llevar a cabo un propósito.
- **Complejidad**, se define aquello que posee la cualidad de complejo. Como tal, el concepto de complejidad hace referencia a algo que se encuentra constituido por diferentes elementos que se interrelacionan
- **Gestión**, hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera

- **Implícitos**, se refiere a todo aquello que se entiende que está incluido, pero sin ser expresado de forma directa. hace énfasis sobre una autorización o permiso que es concedido de manera indirecta en algunas ocasiones puede inferirse de la acción y/o inacción de una persona de los acontecimientos o circunstancias que rodea una situación particular.
- **Explícitos**, es aquello que expresa una cosa con claridad y determinación puede ser apreciado o advertido de manera evidente, sin lugar a dudas
- **Psicométricos**, consiste en evaluar la psiquis de un individuo y a plasmar esos resultados mediante valores numéricos.
- **Eficiencia**, se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.
- **Eficacia**, es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.
- **Destrezas** (habilidades). Son el cómo de una función. Son las capacidades que una persona le puede transmitir a otra. La mejor forma de adquirirla es a través de la práctica
- **Medición**, es el resultado de la acción de medir. se refiere a la comparación que se establece entre una cierta cantidad y su correspondiente unidad para determinar cuántas veces dicha unidad se encuentra contenida en la cantidad en cuestión
- **Competitividad**, se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

## 2.4. Hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis General

**H<sub>I</sub>** la gestión de recursos humanos inciden significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018

**H<sub>o</sub>**: La gestión de recursos humanos no inciden significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018

### 2.4.2 Hipótesis Específicos

- el reclutamiento incide significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018
- la selección de personal incide significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018
- la capacitación y desarrollo incide significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad Huánuco, 2018

## 2.5. Sistema de variables

### 2.5.1 Variable Independiente

La Gestión De Recursos Humanos

### 2.5.2 Variable Dependiente

Productividad

## 2.6. Operacionalización De Variables

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	ITEMS
La gestión de recursos humanos	Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interno</li> <li>• Externo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿los trabajadores son promovidos de cargo?</li> <li>• ¿se cambia de personal con frecuencia?</li> <li>• ¿te evaluaron al momento de contratarte?</li> </ul>
	Selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Currículo vitae</li> <li>• entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿se evalúa el currículo al momento de contratar al personal?</li> <li>• ¿se realiza la entrevista al momento de contratar al personal?</li> </ul>

	Capacitación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto para capacitación</li> <li>• Horas de trabajo por servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿cuenta con capacitaciones la empresa para el personal</li> <li>• ¿cuenta con presupuesto para capacitaciones al personal?</li> <li>• ¿utilizas más tiempo de lo programado para realizar el servicio</li> <li>• ¿en caso de un imprevisto cuentas con una medida de contingencia?</li> </ul>
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensión</b>	<b>• Indicadores</b>	<b>• ITEMS</b>
Productividad	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega oportuna en el tiempo establecido</li> <li>• N° de servicios satisfechos</li> <li>• N° de reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿realizas el servicio en un ambiente adecuado?</li> <li>• ficha de recolección N°01</li> <li>• ¿cada que tiempo se formulan reclamos?</li> <li>• ¿se utilizan formatos para proceder a los reclamos?</li> <li>• Ficha N° 02</li> </ul>
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo por cada servicio realizado</li> <li>• Tiempo en que tomara en realizar el servicio</li> <li>• N° de clientes atendidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿se maneja un precio por cada servicio?</li> <li>• ¿se lleva un control por cada servicio realizado?</li> <li>• ¿se registra los servicios realizados?</li> <li>• ¿ficha N°03</li> </ul>
	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas mensuales</li> <li>• Ventas según cliente</li> <li>• Ventas de repuestos y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿se maneja un registro de las ventas?</li> <li>• ficha N° 04</li> <li>• ¿llevas el control de las ventas y servicio por separado?</li> </ul>

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de Investigación

- **Investigación aplicada.** El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

##### 3.1.1 Enfoque

- **Cuantitativo.** Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Hernandez, 2014)

Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo y éstos nos ayudará a probar nuestra hipótesis planteada.

##### 3.1.2 Nivel de la Investigación: Descriptivo - correlacional

- **Descriptivo:** SAMPIERI (2006) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Es así que, en el presente estudio, se busca medir las dimensiones de las variables, tanto dependiente como independiente, mediante ciertos indicadores, los mismos que

se han detallado en el cuadro de operacionalización de variables, para ser aplicados a una población el cual se han definido en el subtítulo precedente.

- **Correlacional:** este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables

### 3.1.3 Diseño de la investigación:

- **Investigación no experimental de corte transversal correlacional** aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal cual, y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De hecho, no hay condiciones o estímulos los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Los diseños no experimentales – de corte transversacional – correlacional son diseños que describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado mediante el siguiente esquema (Roberto, 2006):

$X_1$  \_\_\_\_\_  $Y_2$

## 3.2. Población y Muestra



### 3.2.1. Población de Estudio

La Investigación considera el total de los empleados que son 12 personas que laboran en la empresa Grupo Factoría Figar S.A.C de la ciudad de Huánuco 2018

PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C	
PERSONAL ADMINISTRATIVO	02
CONTADOR	01
PERSONAL TECNICO PARA VEHICULOS	03
PERSONAL TECNICO PARA MAQUINARIA PESADA	02
PERSONAL TECNICO PARA SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCION	04
TOTAL	12

### 3.2.2. Muestra

Para la muestra está considerada los 12 empleados de la empresa Grupo Factoría Figar S.A.C de la ciudad de Huánuco 2018

PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C	
PERSONAL ADMINISTRATIVO	02
CONTADOR	01
PERSONAL TECNICO PARA VEHICULOS	03
PERSONAL TECNICO PARA MAQUINARIA PESADA	02

PERSONAL TECNICO PARA SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCION	04
TOTAL	12

### 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento
<p><b>Encuesta:</b></p> <p>Para Recolectar información y convertirlas en datos precisos de nuestra muestra, en este caso los empleados</p> <p><b>Revisión documental:</b></p>	<p><b>Cuestionario de encuesta:</b></p> <p>Instrumento consta de preguntas en su totalidad a través de una escala: si es siempre (4), casi siempre (3), algunas veces (2), nunca (1) Se selecciono preguntas para la variable independiente, y preguntas para la variable dependiente.</p> <p>Se realizarán las encuestas en el transcurso de una semana debido que el personal sale hacer trabajos fuera.</p> <p><b>Ficha de recolección de datos</b></p> <p>se va realizar fichas para realizar y tomar apuntes para luego para considerar como datos</p>

### 3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

**3.4.1 Estadística:** Nos permite clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretando los fenómenos observados en la muestra.

**3.4.2 Para el análisis de la información:** para realizar el análisis se utilizará Excel y Spss que va estar interpretado a través de cuadros y gráficos estadísticos para un mayor entendimiento.

Técnicas	Uso
Software SPSS	Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a empresarios.
Software EXCEL	Para el diseño y presentación de gráficos de barras.

Software Ms Office	Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis.
Software Ms Power Point	Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

**4.1 Procesamiento de datos:** A continuación, se presentan las tablas y gráficas donde muestran los resultados del procesamiento de datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Grupo Factoría Figar S.A.C. Huánuco - 2018, con el propósito de determinar cómo perciben los trabajadores la aplicación de la gestión de recursos humanos y cómo estos se relacionan con la productividad.

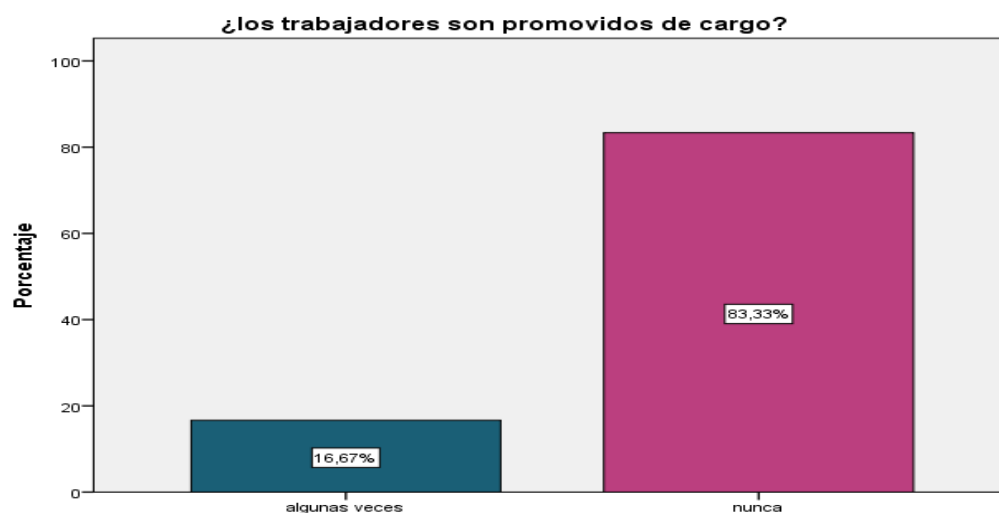
**TABLA N° 01**

**¿los trabajadores son promovidos de cargo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	2	16,7	16,7	16,7
	Nunca	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Investigador

**GRAFICO N° 01**



Fuente: Tabla N°01  
Elaboración: Investigador

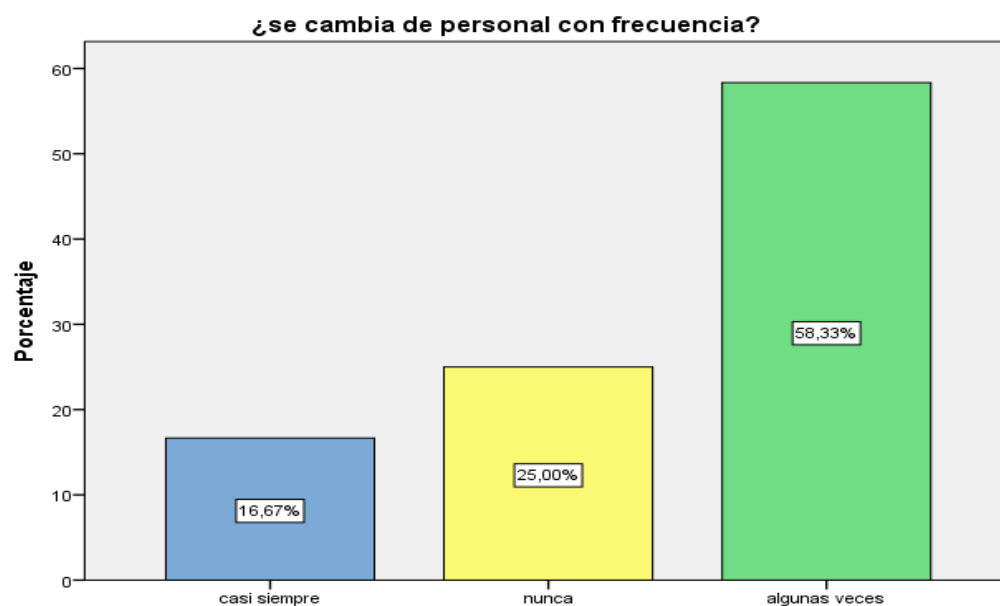
**Análisis e Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N°01 y Gráfico N°01, el 83.3 % del total de personas encuestadas respondieron que nunca han sido promovidos de cargo, 16.7% si han sido promovido de cargo dentro de la empresa.

**TABLA N° 02**  
**¿se cambia de personal con frecuencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	2	16,7	16,7	16,7
	Nunca	3	25,0	25,0	41,7
	algunas veces	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Investigador

**GRAFICO N° 02**



Fuente: Tabla N°02  
Elaboración: investigador

**Análisis e Interpretación:** al preguntar si cambia de personal, el 58.3 % del total de personas encuestadas respondieron que algunas veces se cambia al personal, 25% de los encuestados respondieron nunca, mientras que el 16.7% contestaron casi siempre.

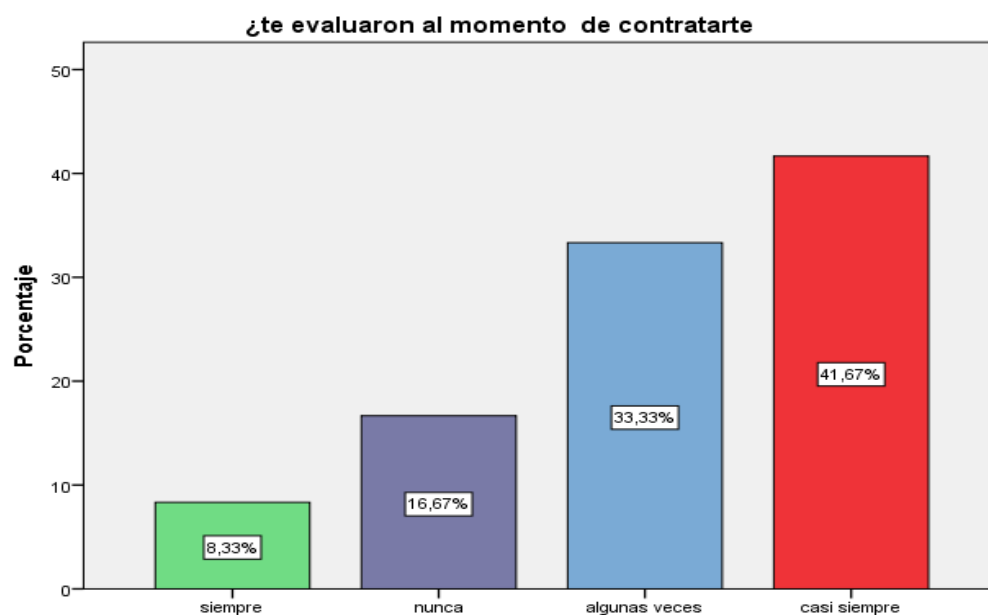
**TABLA N°03**

**¿te evaluaron al momento de contratarte?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	8,3	8,3	8,3
	Nunca	2	16,7	16,7	25,0
	algunas veces	4	33,3	33,3	58,3
	casi siempre	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Investigador

**GRAFICO N° 03**



Fuente: Tabla N°03

Elaboración: Investigador

**Análisis e Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N°03 y el Gráfico N°03 el 41.7% de encuestados respondieron que casi siempre han sido evaluados al momento de contratar, el 33.3% casi siempre, un %16.7% respondieron nunca, y un 8.3% siempre.

**TABLA N° 04**

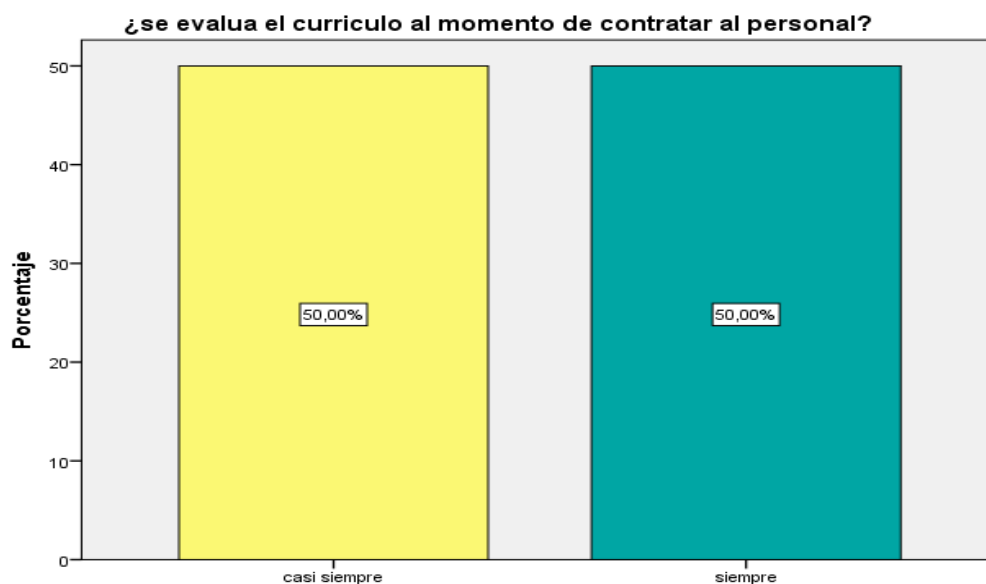
**¿se evalúa el currículo al momento de contratar al personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	6	50,0	50,0	50,0
	siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

**GRAFICO N° 04**



Fuente: Tabla N°04

Elaboración: Investigador

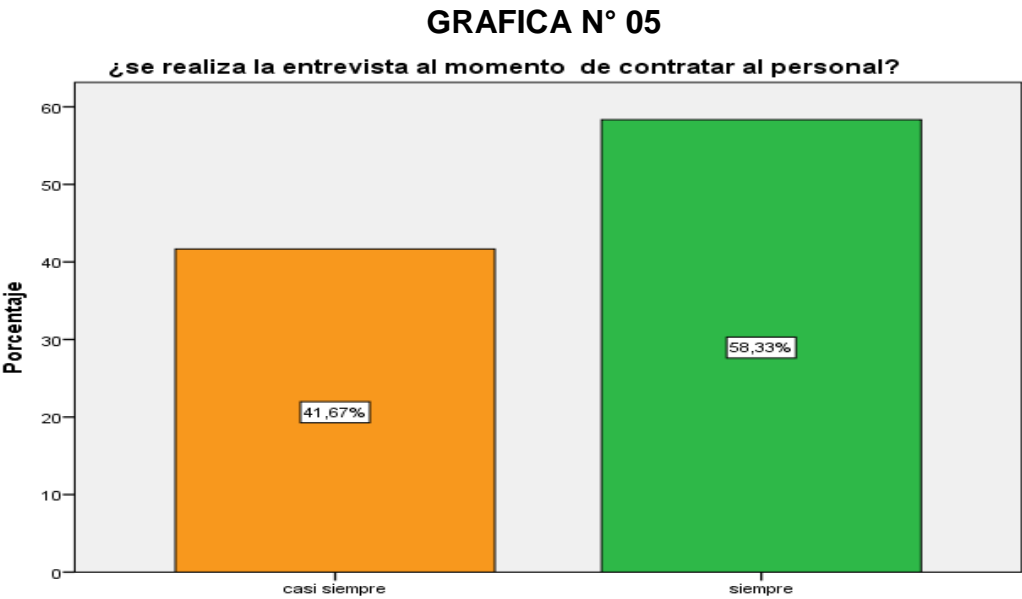
**Análisis e Interpretación:** En la Tabla N°04 y Gráfico N°04 podemos observar que del total de clientes encuestados el 50% siempre han sido evaluado el currículum, el 50% manifestaron que casi siempre es evaluado el currículum.

**TABLA N° 05**

**¿se realiza la entrevista al momento de contratar al personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	5	41,7	41,7	41,7
	siempre	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Investigador



Fuente: Tabla N°05  
Elaboración: Investigador

**Análisis e Interpretación:** Según la Tabla N°05 y el Gráfico N°05 se puede observar que el 58.3% siempre ha sido entrevistado para ser contratados, un 41.7% respondió casi siempre realizan entrevista para contratar al personal.

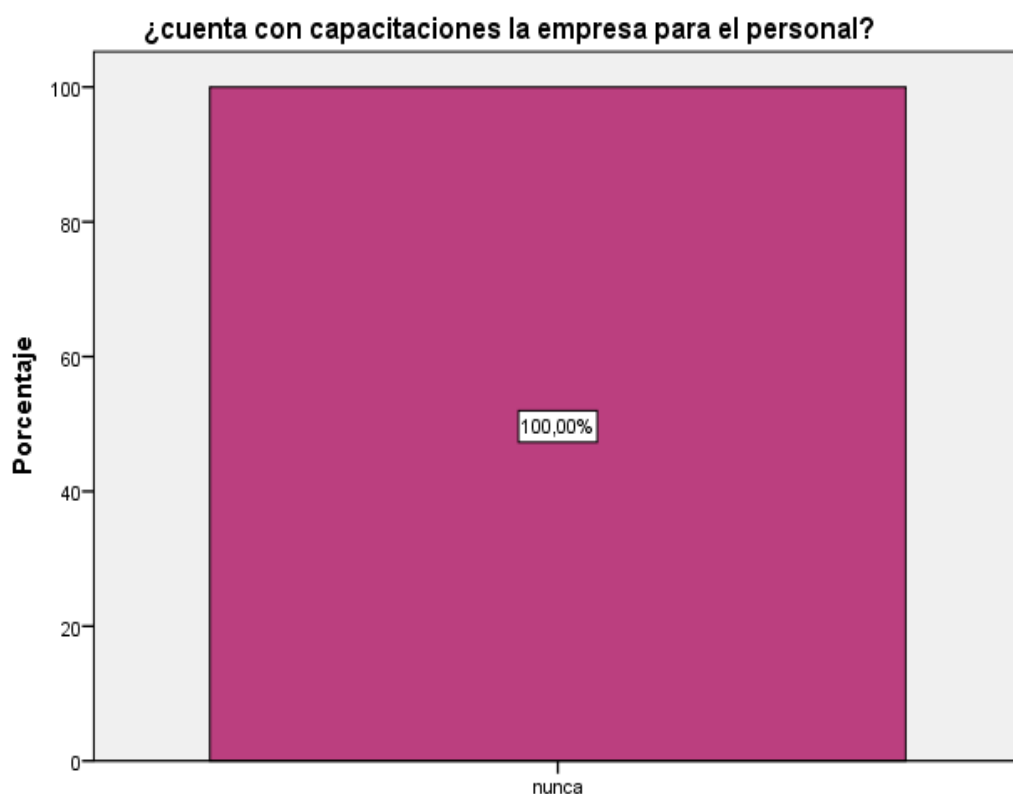
**TABLA N°06**  
**¿cuenta con capacitaciones la empresa para el personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 06**





Fuente: Tabla N°06  
Elaboración investigador

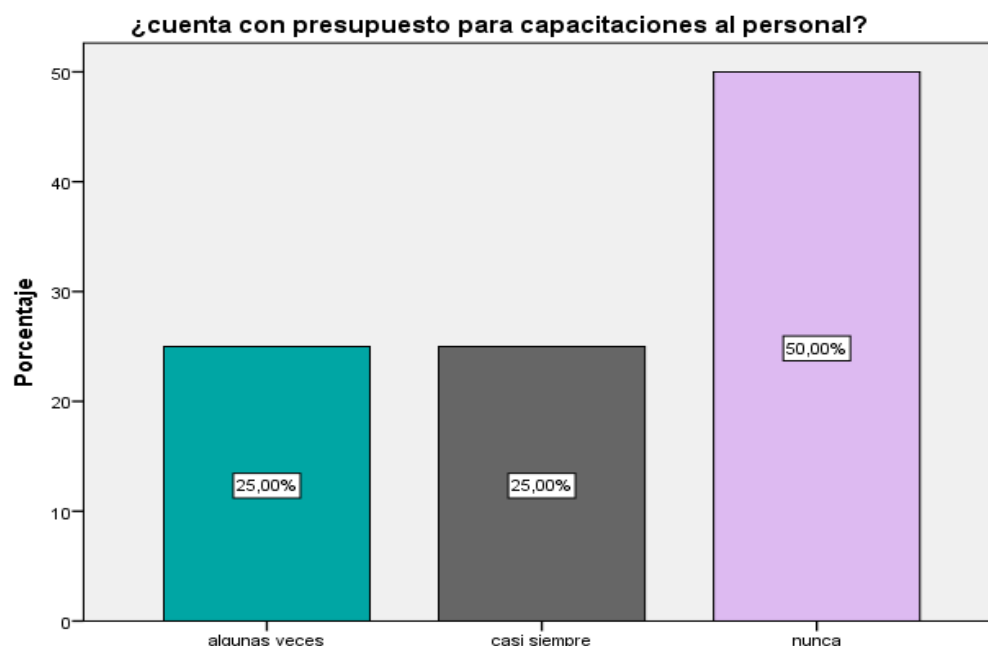
**Análisis e Interpretación:** En este sentido como puede observarse en la Tabla N°06 y el Gráfico N°06 respondieron los encuestados con respecto a la capacitación, el 100% manifestaron que nunca cuentan con capacitación.

**TABLA N° 07**  
**¿cuenta con presupuesto para capacitaciones al personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	3	25,0	25,0	25,0
	casi siempre	3	25,0	25,0	50,0
	Nunca	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Investigador

**GRAFICO N° 07**



Fuente: Tabla N°07  
Elaboración: Investigador

**Análisis e Interpretación:** Los datos recopilados en la Tabla N°07 y el Grafico N°07 manifiestan 50. % de personas encuestadas nunca, cuentan con presupuesto para capacitar al personal, el 25% casi siempre, mientras que el 25% respondieron que algunas veces.

**TABLA N° 08**

**¿utilizas más tiempo de lo programado para realizar el servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	casi siempre	3	25,0	25,0	33,3
	Siempre	3	25,0	25,0	58,3
	algunas veces	5	41,7	41,7	100,0

	Total	12	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 08**



Fuente: Tabla N°08

Elaboración investigador

**Análisis e Interpretación:** El 41.7% de los encuestados dicen que algunas veces utilizan más tiempo de lo programado, un 25% siempre requiere más tiempo un 25% de los encuestados respondieron casi siempre, y con un bajo porcentaje de 8.3% nunca utiliza más tiempo de lo programado.

**TABLA N° 09**

**¿en caso de un imprevisto cuentas con una medida de contingencia?**

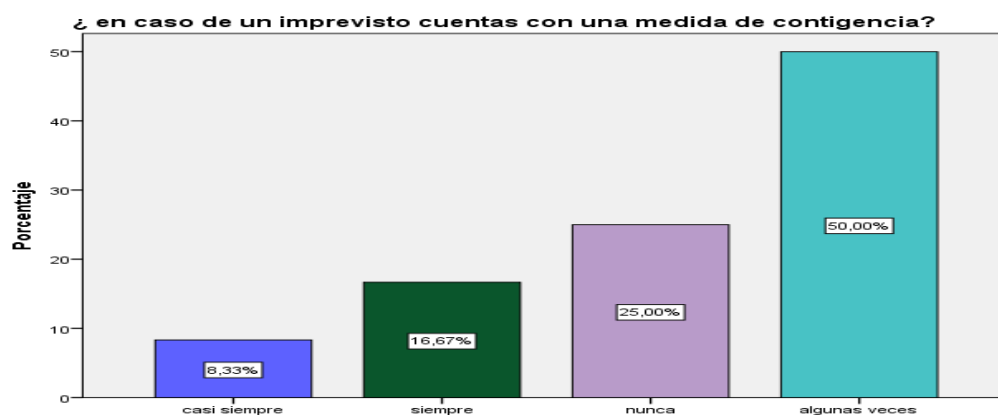
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	1	8,3	8,3	8,3
	Siempre	2	16,7	16,7	25,0
	Nunca	3	25,0	25,0	50,0
	algunas veces	6	50,0	50,0	100,0

	Total	12	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 09**



Fuente: Tabla N°09

Elaboración investigador

**Análisis e Interpretación:** El 50% de clientes encuestados respondió que algunas veces cuenta con una medida de contingencia, un 25% manifiesta que nunca, el 16.7% siempre, el 8.3% casi siempre.

**TABLA N° 10**

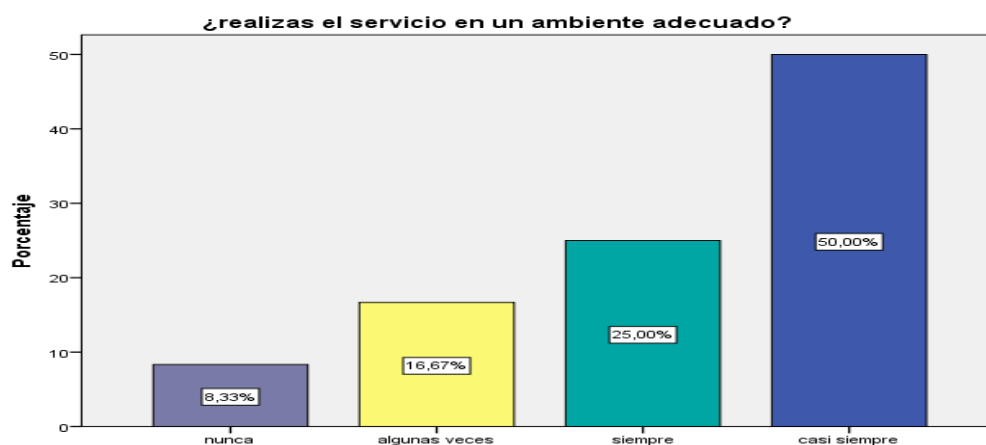
**¿realizas el servicio en un ambiente adecuado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	algunas veces	2	16,7	16,7	25,0
	Siempre	3	25,0	25,0	50,0
	casi siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 10**



Fuente: Tabla N°10  
Elaboración: Investigador

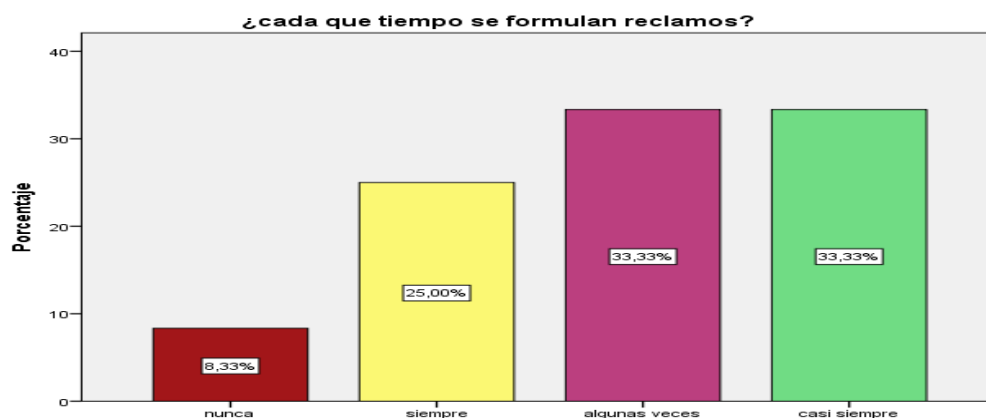
**Análisis e Interpretación:** El 50% de nuestros encuestados casi siempre realizan sus actividades en un ambiente adecuado, el 25% respondió siempre, el 16.7% respondió algunas veces, el 8.3% nunca.

**TABLA N° 11**  
**¿cada que tiempo se formulan reclamos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	Siempre	3	25,0	25,0	33,3
	algunas veces	4	33,3	33,3	66,7
	casi siempre	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Investigador

**GRAFICA N°11**



Fuente: Tabla N°11  
Elaboración: Investigador

**Análisis e Interpretación:** Cuando se formuló cada que tiempo se hacen reclamos el 33.33% casi siempre se efectúan reclamos, el 33.33% dice que algunas veces, el 25% siempre, el 8.3% nunca.

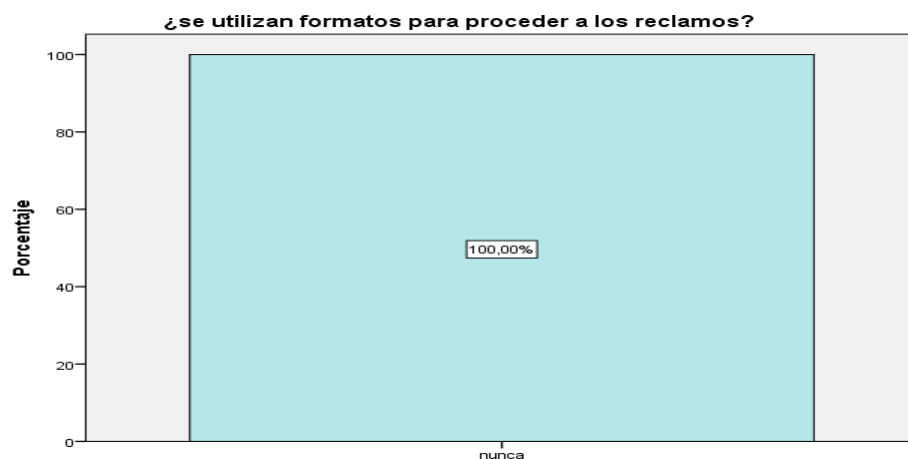
**TABLA N° 12**

**¿se utilizan formatos para proceder a los reclamos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 12**



Fuente: Tabla N°12  
Elaboración investigador

**Análisis e interpretación:** para complementar la pregunta anterior se preguntó si se utiliza formatos de reclamos, lo cual se puede observar que el 100% de encuestados respondió nunca se utiliza.

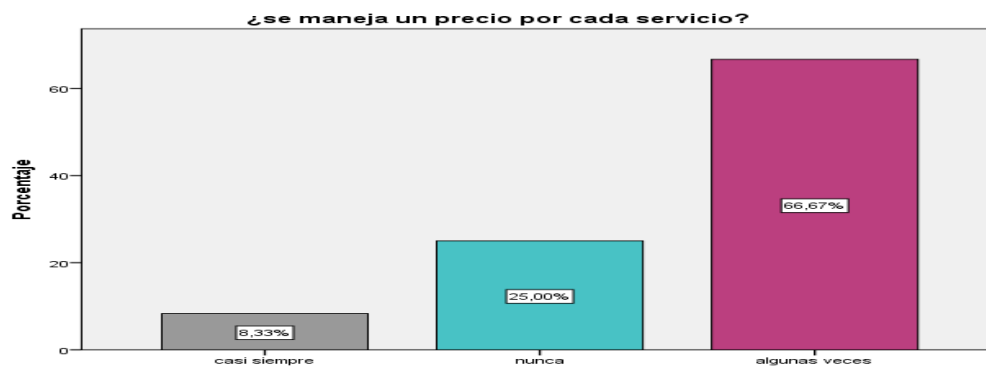
**TABLA N° 13**  
**¿se maneja un precio por cada servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	1	8,3	8,3	8,3
	Nunca	3	25,0	25,0	33,3
	algunas veces	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 13**



Fuente: Tabla N°13

Elaboración: Investigador

**Análisis e interpretación:** En la Tabla N°13 y el Gráfico N°13 podemos observar que el 66.7% del total de encuestados consideran que algunas veces se maneja un precio por cada servicio, el 25% nunca mientras que el 8.3% casi siempre.

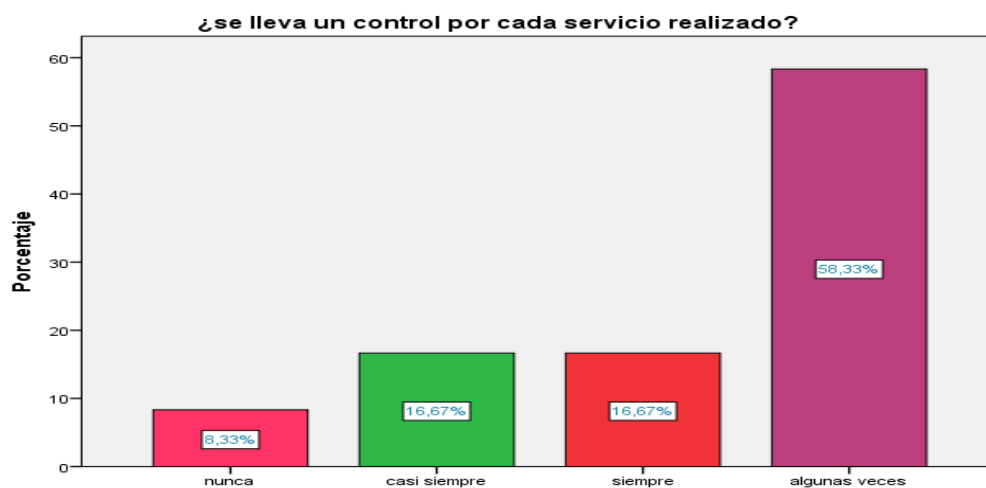
**TABLA N° 14**  
**¿se lleva un control por cada servicio realizado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	casi siempre	2	16,7	16,7	25,0
	Siempre	2	16,7	16,7	41,7
	algunas veces	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 14**



Fuente: Tabla N°14  
Elaboración: Investigador

**Análisis e interpretación:** De acuerdo al resultado podemos decir que el 58.3% de los encuestados afirma que algunas veces se lleva un control por cada servicio realizado, el 16.7% siempre, el 16.7% casi siempre y el 8.3% nunca.

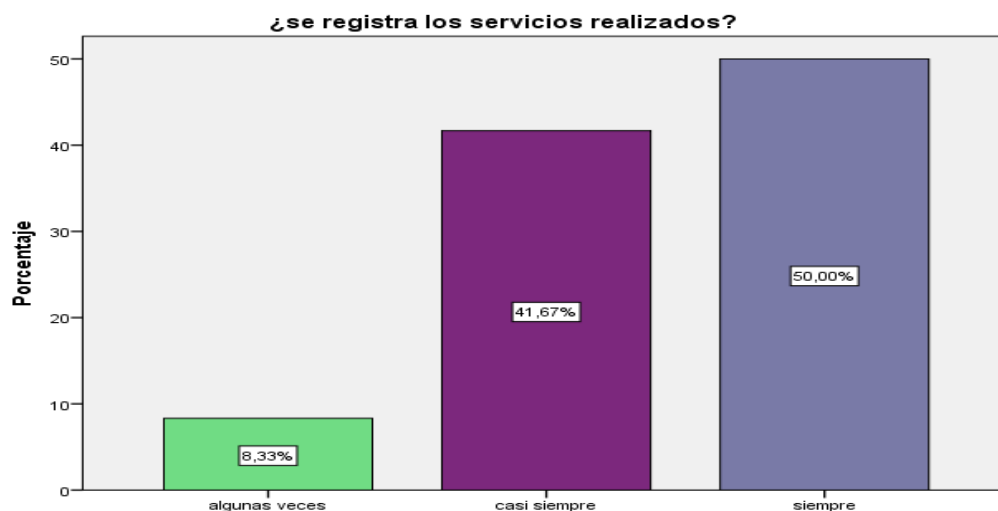
**TABLA N°15**  
**¿se registra los servicios realizados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	algunas veces	1	8,3	8,3	8,3
	casi siempre	5	41,7	41,7	50,0
	Siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 15**





Fuente: Tabla N°15

Elaboración: Investigador

**Análisis e interpretación:** El total de los encuestados respondieron un 50% que siempre registra los servicios realizados; el 41.7% casi siempre, el 8.3% algunas veces.

**TABLA N° 16**

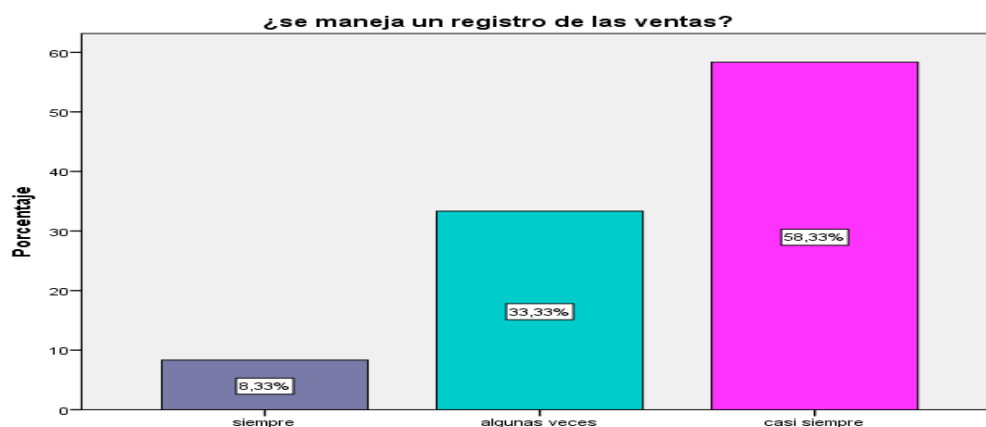
**¿se maneja un registro de las ventas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	8,3	8,3	8,3
	algunas veces	4	33,3	33,3	41,7
	casi siempre	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 16**



Fuente: Tabla N°16

Elaboración: Investigador

**Análisis e Interpretación:** El 58.3% de encuestados afirman que casi siempre se maneja un registro de ventas, el 33.3% algunas veces, el 8.3% siempre se realiza un control de ventas.

**TABLA N° 17**

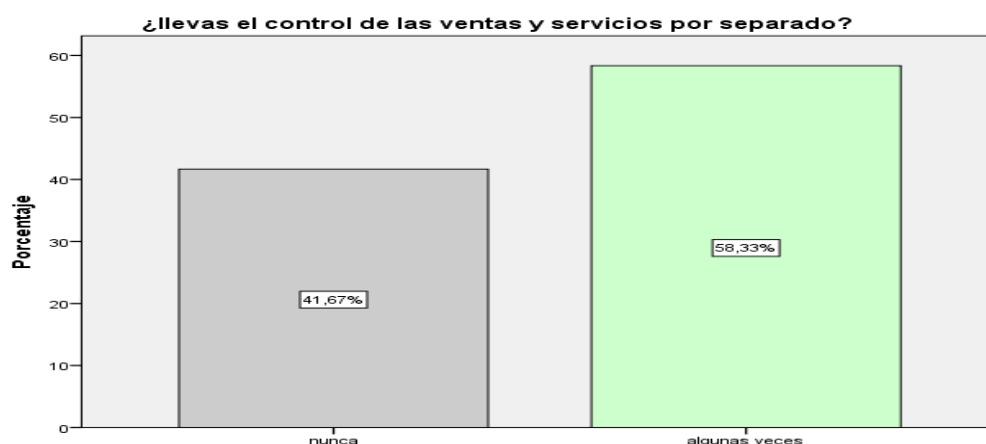
**¿llevas el control de las ventas y servicios por separado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	41,7	41,7	41,7
	algunas veces	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

**GRAFICA N° 17**



**Análisis e Interpretación:** Al consultar si se lleva el control de ventas y servicios por separados, el 58.3% respondieron que algunas veces, el 41.7% nunca, como se puede apreciar en la tabla N°17 y Grafico N°17

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS PRODUCTIVIDAD

**TABLA N° 18**

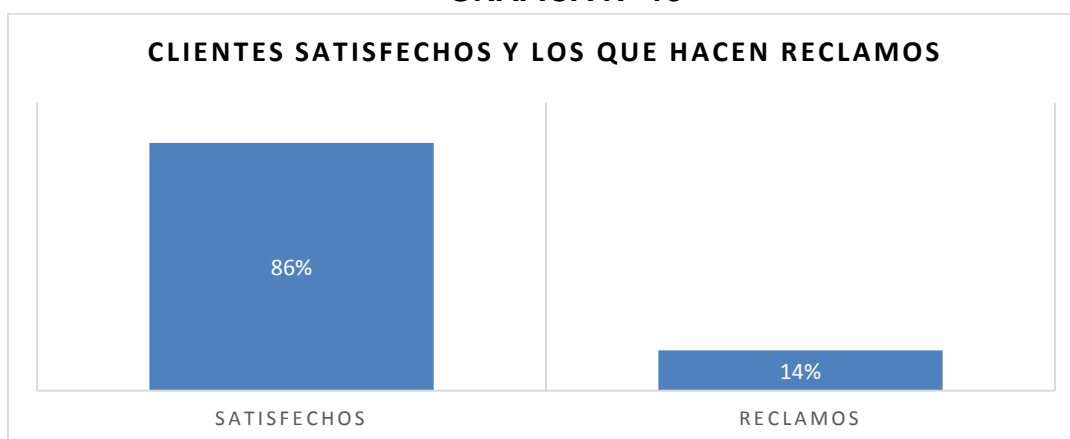
**CLIENTES SATISFECHOS Y LOS QUE HACEN RECLAMOS ABRIL - MAYO**

	<b>N° DE CLIENTES</b>	<b>%</b>
SATISFECHOS	25	86%
RECLAMOS	04	14%
TOTAL	29	100%

Fuente: ficha de recolección de datos

Elaboración: investigador

**GRAFICA N° 18**



Fuente: Tabla N°18

Elaboración: Investigador

**Análisis e Interpretación:** cómo podemos observar en la tabla N°18 y la gráfica N° 18 durante los meses abril y mayo, el 86% son clientes satisfechos, 14% de los clientes atendidos presentaron reclamos por los servicios atendidos.

**TABLA N° 19**

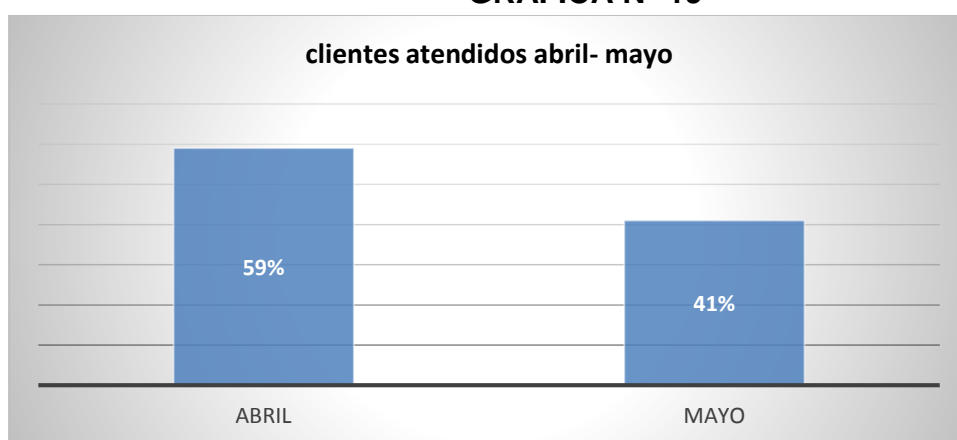
**CLIENTES ATENDIDOS ABRIL - MAYO**

	<b>N° CLIENTES ATENDIDOS</b>	<b>%</b>
ABRIL	17	59%
MAYO	12	41%
TOTAL	29	100%

Fuente: ficha de recolección de datos

Elaboración: investigador

**GRAFICA N° 19**



Fuente: Tabla N°19

Elaboración: Investigador

**Análisis e interpretación:** En la tabla N°19 y Grafico N°19 se observa que el 59% clientes atendidos son del mes de abril lo cual quiere decir que la empresa ha tenido un mayor ingreso durante este mes, mientras que un 41% de clientes atendidos son del mes de mayo, lo cual ha bajado los ingresos de la empresa.

**TABLA N° 20**

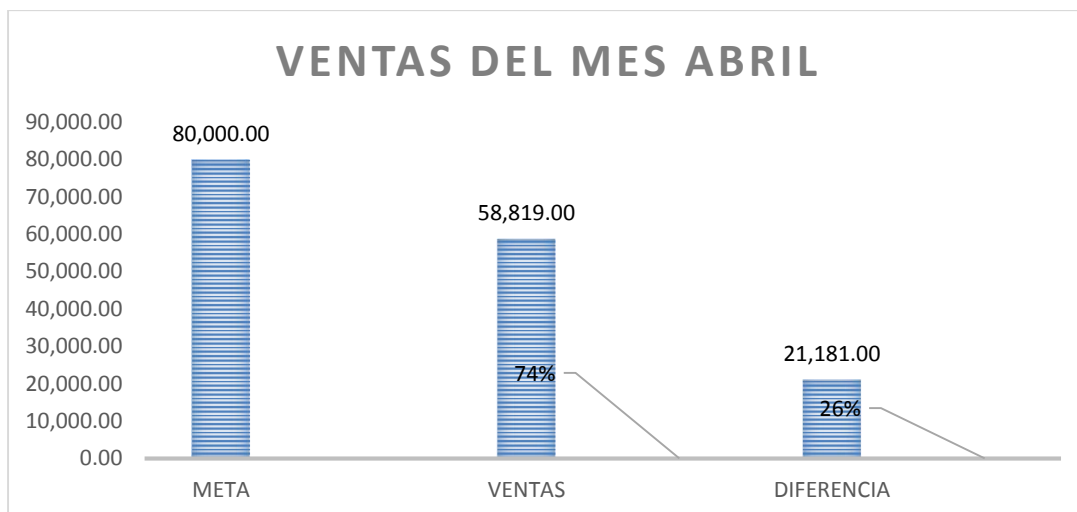
**VENTAS MENSUAL ABRIL**

	<b>META</b>		<b>VENTAS</b>		<b>DIFERENCIA</b>	
VENTAS	80,000.00		58,819.00	74%	21,181.00	26%
TOTAL	80,000.00	100%	58,819.00	74%		26%

Fuente: ficha de recolección de datos

Elaboración: propia

**GRAFICA N°20**



Fuente: Tabla N°20  
Elaboración: Investigador

**Análisis e Interpretación:** cómo podemos observar en la tabla N°20 y la gráfica N°20 de acuerdo a la recolección de datos se tenía como meta el monto de 80,000 lo cual se obtuvo un 74% de la venta mensual y esto hace una diferencia 26% para lograr llegar a la meta establecida.

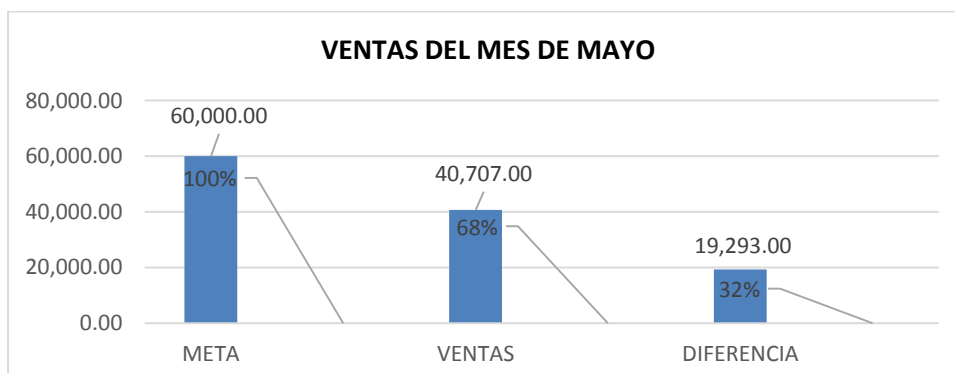
**TABLA N° 21**

**VENTAS MENSUAL MAYO**

	META		VENTAS		DIFERENCIA	
VENTAS	60,000.00		40,707.00	68%	19,293.00	32%
TOTAL	60,000.00	100%	40,707.00	68%	19,293.00	32%

Fuente: ficha de recolección de datos  
Elaboración: propia

**GRAFICA N° 21**



Fuente: Tabla N°21  
Elaboración: Investigador

**Análisis e Interpretación:** en el mes de mayo se tenía establecido una meta menor al del mes anterior lo cual logro alcanzar un 68% como podemos observar en la tabla N°21 y la gráfica N°21 hay una diferencia 32% pese a que se bajó el monto de la meta se puede observar que no se ha logrado alcanzar las ventas deseadas, esto también se debe a que la empresa solo está atendiendo con órdenes de servicios de las entidades con que se trabaja lo esto afecta significativamente a la empresa.

**TABLA N° 22**

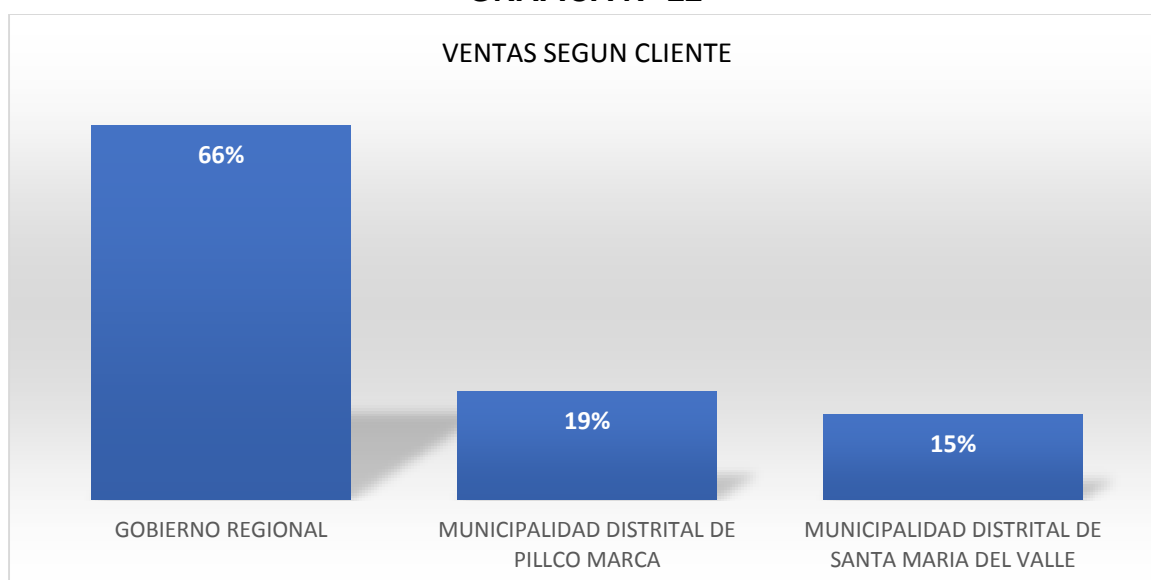
**VENTAS SEGÚN CLIENTE**

	<b>MONTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
GOBIERNO REGIONAL	66,226.00	66%
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA	18,620.00	19%
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA DEL VALLE	14,680.00	15%
TOTAL	99,526.00	100%

Fuente: ficha de recolección de datos

Elaboración: propia

**GRAFICA N° 22**



Fuente: Tabla N°22

Elaboración: Investigador

**Análisis e Interpretación:** Al realizar la ficha de recolección de datos se obtuvo que un 66% son clientes del gobierno regional mientras que un 19% son clientes

de la municipalidad de pillco marca, y un 15% son clientes de la municipalidad de santa maría del valle como se puede apreciar en la tabla N°22 y Grafico N°22

**TABLA N° 23**

**VENTAS Y SERVICIO ABRIL**

<b>VENTAS</b>	<b>MONTO</b>	<b>%</b>
Venta de repuestos	20,587.00	35%
Servicios	38,232.00	65%
<b>TOTAL</b>	<b>58,819.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: ficha de recolección de datos

Elaboración: propia

**GRAFICA N° 23**



Fuente: Tabla N°23

Elaboración: Investigador

**Análisis e interpretación:** En la tabla N°23 y Grafico N°23 se observa que el 65% de los ingresos son por los servicios realizados mientras que el 35% de los ingresos son por la venta de repuestos lo cual se complementa para realizar el servicio.

**TABLA N° 24**

**VENTAS Y SERVICIO MAYO**

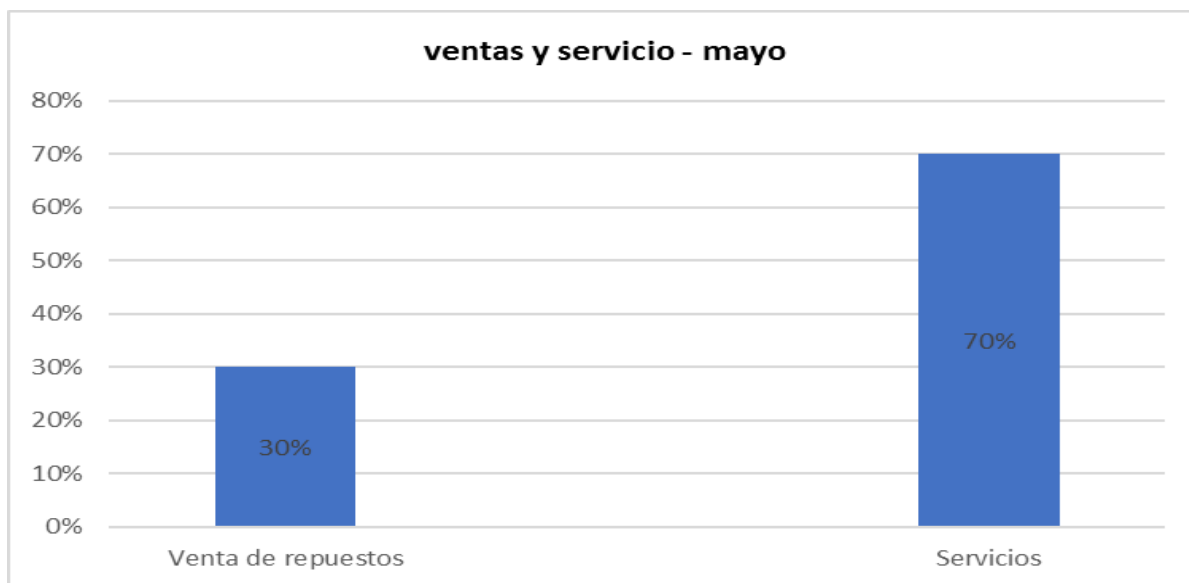
<b>VENTAS</b>	<b>MONTO</b>	<b>%</b>
---------------	--------------	----------

Venta de repuestos	12,248.00	30%
Servicios	28,459.00	70%
<b>TOTAL</b>	<b>40,707.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: ficha de recolección de datos

Elaboración: propia

**GRAFICA N° 24**



Fuente: Tabla N°24

Elaboración: Investigador

De acuerdo a la fichas de recolección de datos en donde se muestra en la tabla N°24 y Grafico N°24 se observa que el 70% de los ingresos son por los servicios realizados mientras que el 30% de los ingresos son por la venta de repuestos lo cual se complementa para realizar el servicio.

## 4.2 Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis



Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de SPEARMAN (r) empleando el software SPSS (VERSIÓN 23.0), ingresando los datos de las variables: Estrategia de fijación de precios y Decisión de compra, así como las dimensiones de ambas variables. Para la interpretación utilizamos la siguiente tabla:

#### INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

VALOR O GRADO "r"	INTERPRETACIÓN
$\pm 1.00$	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De $\pm 0.90$ a $\pm 0.99$	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De $\pm 0.70$ a $\pm 0.89$	Correlación alta (positiva o negativa)
De $\pm 0.40$ a $\pm 0.69$	Correlación moderada (positiva o negativa)
De $\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Correlación baja (positiva o negativa)
De $\pm 0.01$ a $\pm 0.19$	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia a partir de Spiegel, M (2001)

#### **Contrastación de hipótesis general**

**H<sub>I</sub>** la gestión de recursos humanos inciden significativamente en la productividad de la empresa "GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C." en la ciudad de Huánuco, 2018

**H<sub>o</sub>**: La gestión de recursos humanos no inciden significativamente en la productividad de la empresa "GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C." en la ciudad de Huánuco, 2018

#### **Gestión de recursos humanos / productividad**

##### **Correlaciones**

			V.I	V.D
La gestión de recursos humanos	V.I	Coeficiente de correlación	1,000	,229
		Sig. (bilateral)	.	,475
		N	12	12
productividad	V.D	Coeficiente de correlación	,229	1,000
		Sig. (bilateral)	,475	.
		N	12	12

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.229 se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, La gestión de recursos humanos no incide en la productividad en la empresa Grupo Factoría Figar SAC de la ciudad de Huanuco-2018.

#### **Contrastación de las hipótesis específicas:**

#### **Reclutamiento / productividad**

Correlaciones			D1	V.D
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1,000	,656*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	12	12
	V.D	Coeficiente de correlación	,656*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	12	12

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.656 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, el reclutamiento sí incide en la productividad en la empresa Grupo Factoría Figar SAC de la ciudad de Huanuco-2018.

#### **Selección de personal / productividad**

Correlaciones			D2	V.D
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1,000	,036
		Sig. (bilateral)	.	,912
		N	12	12
	V.D	Coeficiente de correlación	,036	1,000
		Sig. (bilateral)	,912	.
		N	12	12

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.036 se encuentra dentro de una valoración muy baja, es decir, La selección de personal no incide en la productividad en la empresa Grupo Factoría Figar SAC de la ciudad de Huanuco-2018.

### Capacitación y desarrollo / productividad

Correlaciones			D3	V.D
Rho de Spearman	D3	Coeficiente de correlación	1,000	-,067
		Sig. (bilateral)	.	,837
		N	12	12
	V.D	Coeficiente de correlación	-,067	1,000
		Sig. (bilateral)	,837	.
		N	12	12

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.067 se encuentra dentro de una valoración muy baja negativo, es decir, La capacitación y desarrollo no incide en la productividad en la empresa Grupo Factoría Figar de la ciudad de Huanuco-2018.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Contrastación de los Resultados del trabajo de investigación.

Según la tesis de Solís (2005) que lleva como título “la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en Mabetex distribuidora textil de la ciudad de Ambato” concluye que la efectividad organizacional es eficiente por parte de todo el personal, ya que siempre se apoyan en equipos de trabajo y mejoran su desempeño laboral; a pesar de contar con conocimientos empíricos. Según los resultados de mi investigación en su mayoría existen clientes satisfechos un 86% y solamente en reclamo un 14%, esto es debido a que hacen bien su trabajo, ya que realizan un trabajo en equipo, pese a contar con conocimientos empíricos logran cumplir con sus objetivos y generan productividad para la empresa, en tal sentido podemos aseverar que la efectividad organizacional se debe a sus conocimientos empíricos.

Según la tesis de Solís (2005) que lleva como título “la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en Mabetex distribuidora textil de la ciudad de Ambato” menciona en su conclusión que la administración del personal para el análisis de puestos siempre lo realizan mediante entrevistas o la observación directa, con estas técnicas no pueden conocer con exactitud las capacidades que posee el trabajador para desempeñar con eficiencia el puesto que lo otorgan. Por lo tanto, en la empresa se confirma en la tabla N°05 y la gráfica N°05 un 58% siempre se contrata al personal mediante la entrevista, lo cual no se puede determinar de manera exacta y que pueda cumplir las características para desempeñar el puesto que se requiere, esto hace que el personal se adapte al puesto con el transcurso del tiempo y no se puede conocer con exactitud las capacidades que posee el trabajador.

tomando como referencia EOI escuela de organización industrial (2015) La gestión de recursos humanos contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos. y es una de las principales funciones de la empresa y es por eso que la manera en que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada momento, que tengan la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización. En la

investigación la empresa está trabajando eficientemente para cumplir con los objetivos, como podemos observar en la tabla N° 19 y la gráfica N° 19 durante los meses abril un 59% y en mes de mayo un 41% lo cual quiere decir se ha atendido satisfactoriamente a los clientes, entonces podemos decir que se ha logrado una integración unos a otros y que se apoyen para el logro de la empresa, en cuanto a los puestos la empresa no está cumpliendo es decir no son los adecuados pero esto no impide que cumplan con su tareas encomendadas.

Según Mejía (2008) Explica que la productividad Medida del valor que los trabajadores aportan a nivel individual a los bienes y servicios de la organización Cuanto mayor es la producción por individuo, mayor será la productividad de la organización. En cuanto a la productividad de la empresa podemos decir que las ventas mensual en el mes de abril es de un 74% y en el mes de mayo es de 68% referente a la meta, lo cual quiere decir que los empleados están aportando para la producción de manera individual realizando sus obligaciones en beneficios y crecimiento para dicha empresa

## **CONCLUSIONES**

- Se analizó la gestión de recursos humanos y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en

la ciudad de Huánuco, 2018 mediante un cuestionario, y se llegó al resultado de que no incide en la productividad de los empleados, como se puede observar en la contrastación de la hipótesis general; el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.229 y se encuentra dentro de una valoración baja, es decir no existe incidencia.

- Se analizó que el reclutamiento incide significativamente en la productividad; como podemos verificar en la Tabla N°2, más del 41% contestaron que han sido evaluados para ser contratados. De esta forma podemos confirmar la hipótesis, donde en la contrastación de hipótesis el coeficiente de correlación es de 0.656 interpretándose como una valoración moderada en la contrastación y prueba de hipótesis, es decir, el reclutamiento incide en la productividad, también se puede observar que los empleados están cumpliendo con su trabajo y podemos verificar en la tabla N°18 donde un 86% son clientes satisfechos entonces podemos afirmar que si hay productividad en la empresa grupo factoría figar sac de la ciudad de Huanuco-2018
- Las selección de personal no inciden en la productividad, como podemos verificar en la tabla N° 3 el 8.3% contestaron que siempre son evaluados al momento de ser contratados de esta manera podemos corroborar en la contrastación y prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación es 0.036 y se encuentra dentro de una valoración muy baja, por lo que podemos tener empleados que no encajen en el puesto requerido y esto hace que se adapten al puesto. Sin embargo existe productividad en la empresa en la tabla N° 18 un 86% son clientes satisfechos, es decir se le ha realizado un trabajo oportuno lo cual genera ingresos para la empresa grupo factoría figar sac
- Uno de nuestros objetivos es analizar si la capacitación y desarrollo incide en la productividad, como se observa en la contrastación de hipótesis el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.067 encontrándose dentro de una valoración negativa muy baja. Y así se puede ver en las gráfica N°6 donde el 100% confirma que no existe capacitación en la empresa, lo cual Mejora el conocimiento del

puesto a todos los niveles e incrementa la productividad y calidad del trabajo y sobre todo elimina los costos de recurrir a consultores externos. Relacionando con los resultados de la tabla N°07 el 50% ha respondido que nunca se cuenta con presupuesto para capacitar al personal esto quiere decir que la empresa no considera como algo fundamental para el desarrollo de la empresa es por eso que no incide en la productividad.

### **RECOMENDACIONES**

- Se sugiere a la empresa grupo factoría figar SAC enfatizar en la gestión de recursos humanos debe ser un factor estratégico de primer orden con una política de estímulos y una motivación laboral que combine compensaciones económicas y retos profesionales, así

como satisfacciones personales. Con el propósito de incrementar su producción y así llegar una mayor cantidad de público.

- La empresa grupo factoría figar SAC debe diseñar, una política de reclutamiento con el fin de tener empleados que cumplan con el puesto solicitado y puedan desempeñarse dentro de la empresa.
- Se recomienda implementar un plan de selección de personal para facilitar la integración del trabajador a la empresa la cual Contribuye al incremento de la productividad en el trabajo también se sugiere mantener una comunicación más asertiva dentro de la empresa.
- Se recomienda realizar capacitaciones, charlas entre otras actividades para preparar mejor el conocimiento del puesto y así puedan estar aptos ante cualquier circunstancia y poder desempeñarse y sobre todo afrontar la situación.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguilar, a. s. (2004). *capacitacion y desarrollo de personal cuarta edicion*. mexico: limusa s.a.c.

Bain. (2003). *productividad 2 da edicion*. colombia: MCGRAW HILL.

Chanez, f. j. (2011). *la daministracion de recursos humanos el la pyme*. pearson educacion.

Chiavenato, i. (1999). *administracion de recursos humanos quinta edicion*. colombia: mc graw hill.

Coulter, R. Y. (2000). *administracion*. lima: pearson.

D., H. F. (1993). *Las 5 etapas del proceso de capacitacion desarrollo*. nueva york: american management.

*EOI escuela de organizacion industrial*. (10 de 03 de 2013). obtenido de master executive administracion y direccion de empresas:

<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>

*EOI Escuela de organizacion industrial*. (04 de 05 de 2015). obtenido de master executive en administracion y direccion de empresas:

Gaither, N. Y. (2000). *Administracion de produccion y operaciones*. mexico: international thomson.

Galindo, m. y. (2015). *productividad en serie de estudios economicos vol I* . MEXICO: MEXICO.

Hernandez. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Idalberto, c. (2000). *administracion de recursos humanos 5ta edicion*. colombia: mac graw hill.

Kootz, H. Y. (1998). *Administracion*. mexico: mc

Mejia, L. R. (2008). *gestion de recursos humanos*. madrid: pearson educacion.

Roberto, H. S. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico. Mexico: MacGrawhill.

Simon, d. (2003). *lagement de recursos humanos*. madrid:  
MC GRAW HILL.

# ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
<p align="center"><b>“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C DE LA CIUDAD DE HUANUCO2018”</b></p>	<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera la gestión de recursos humanos incide en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco - 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar la gestión de recursos humanos y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hi: la gestión de recursos humanos incide significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Tipo aplicada</p>	<p><b>Procesamiento:</b></p> <p>Software estadístico SPSS</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario de encuesta</p>
	<p><b>Problema específico:</b></p> <p>¿de qué manera el reclutamiento incide en la productividad de la empresa "grupo factoría figar S.A.C. "en la ciudad de Huánuco, 2018?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>analizar el reclutamiento y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018</p>	<p>Ho: La gestión de recursos humanos no inciden significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018 .</p>	<p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p>	
	<p>¿de qué manera la selección de personal incide en la productividad de la empresa "grupo factoría figar S.A.C." en la ciudad de Huánuco, 2018?</p>	<p>analizar la selección de personal y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018</p>	<p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>el reclutamiento incide significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018</p>	<p><b>Nivel</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b></p> <p>No experimental de corte transversal correlacional</p>	
	<p>¿de qué manera la capacitación y desarrollo incide en la productividad de la empresa “grupo factoría figar S.A..C” en la ciudad de Huánuco, 2018?</p>	<p>analizar la capacitación y desarrollo y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad Huánuco, 2018</p>	<p>la selección de personal incide significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018</p> <p>la capacitación y desarrollo incide significativamente en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad Huánuco, 2018</p>	<p><b>Población y Muestra</b></p> <p>La población está conformada por el total de empleados que laboran en la empresa grupo factoría figar s.a.c de la ciudad de Huánuco 2018 al igual que la muestra</p> <p>➤ <b>Técnicas de recolección de información:</b></p> <p><b>Fuentes primaria:</b></p> <p>La observación</p> <p><b>Fuentes secundaria</b></p> <p>libros</p> <p><b>Fuentes terciarias:</b></p> <p>Internet</p> <p>Fichas de recolección de datos</p>	

--	--	--	--	--	--



el presente desarrollo sobre el cuestionario es que estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e inquietudes. responda las preguntas con sinceridad

**ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO FACTORIA  
FIGAR DE LA CIUDAD DE HUANUCO, 2018**

**INSTRUCCIONES:** marque con un aspa (x) la alternativa correcta

<b>ENCUESTA</b>	<b>siempre</b>	<b>casi siempre</b>	<b>algunas veces</b>	<b>nunca</b>
<b>1.</b> ¿los trabajadores son promovidos de cargo?				
<b>2.</b> ¿se cambia de personal con frecuencia				
<b>3.</b> ¿te evaluaron al momento de contratarte?				
<b>4.</b> ¿se evalúa el currículo al momento de contratar al personal?				
<b>5.</b> ¿se realiza la entrevista al momento de contratar al personal?				
<b>6.</b> ¿cuenta con capacitaciones la empresa para el personal				
<b>7.</b> ¿cuenta con presupuesto para capacitaciones al personal?				
<b>8.</b> ¿utilizas más tiempo de lo programado para realizar el servicio				
<b>9.</b> ¿en caso de un imprevisto cuentas con una medida de contingencia?				
<b>10.</b> ¿realizas el servicio en un ambiente adecuado?				
<b>11.</b> ¿cada que tiempo se formulan reclamos?				
<b>12.</b> ¿se utilizan formatos para proceder a los reclamos?				
<b>13.</b> ¿se maneja un precio por cada servicio?				
<b>14.</b> ¿se lleva un control por cada servicio realizado?				
<b>15.</b> ¿se registra los servicios realizados?				
<b>16.</b> ¿se maneja un registro de las ventas?				
<b>17.</b> ¿llevas el control de las ventas y servicio por separado				

FICHAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA N°01 NÚMERO DE SERVICIOS SATISFECHOS

N°	TIPO DE VEHICULO	MARCA	MODELO	PLACA	FECHA	SERVICIO SATISFECHO
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						



FICHA N° 02 NÚMERO DE RECLAMOS

FECHA DEL RECLAMO	DESCRIPCION <div data-bbox="1206 412 1369 488" style="float: right; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 10px; display: inline-block;">N°</div>	
CLIENTE	<div data-bbox="564 573 1378 654" style="border: 1px solid black; height: 36px;"></div>	
TELEFONO	<div data-bbox="564 748 788 799" style="border: 1px solid black; height: 23px;"></div>	EMAIL <div data-bbox="925 748 1378 799" style="border: 1px solid black; height: 23px;"></div>
DIRECCION	<div data-bbox="564 875 1374 954" style="border: 1px solid black; height: 35px;"></div>	
DETALLES DEL RECLAMO	<div data-bbox="564 994 1378 1756" style="border: 1px solid black; height: 340px;"></div>	
FIRMA	<div data-bbox="564 1805 1034 1879" style="border: 1px solid black; height: 33px;"></div>	DNI <div data-bbox="1139 1805 1382 1879" style="border: 1px solid black; height: 33px;"></div>

FICHA N° 03 NUMERO DE CLIENTES ATENDIDOS

N°	RAZON SOCIAL	N° RUC	NOMBRE DEL CHOFER	DNI	TIPO DE VEHICULO	FECHA DEL SERVICIO
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						

Ficha N° 04 ventas según clientes

N°PROF.	FECHA	ENTIDAD	MONTO	COSTO	GANANCIA

## PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE LA EMPRESA GRUPO FACTORIA FIGAR SAC

